



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



EPA

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA
NACIONAL DE LA COCA ENACO – SUCURSAL QUILLABAMBA - LA
CONVENCIÓN - CUSCO – 2018”**

Tesis presentado por:

Bach: Ernesto Vergara Beltrán

Para optar al Título profesional de Licenciado en
Administración

Asesor:

Lic. Mireya Aparicio González

CUSCO – PERÚ

2018



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

SEÑORES DICTAMINANTES:

En cumplimiento al reglamento de normas de grados y títulos de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables, ponemos a vuestra consideración la tesis intitulada:
**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA
NACIONAL DE LA COCA ENACO - SUCURSAL QUILLABAMBA-CUSCO - 2018”**

Ernesto Vergara Beltrán



AGRADECIMIENTO

A mis queridos padres, a quienes me iluminan para cumplir mis objetivos, Ernesto y Roció que sin ellos mi vida no sería realidad les debo tanto y espero llegar hacer un día igual o mejor que Uds.

A mi asesora; Lic. Mireya Aparicio Gonzales, quien con su paciencia, habilidades y conocimiento es guía y soporte para la realización de mi investigación además de ser amiga y un ejemplo a seguir.

A mis dictaminantes; Mgt. María del Carmen León Casa Franca y al Dr. José Humberto Vega Centeno Villena, quienes colaboraron y brindaron su experiencia y conocimientos para lograr este anhelado objetivo.

A las personas que estuvieron a mi lado alentándome desde su posición como son los docentes de la facultad amigos y mi pareja les agradezco de todo corazón

Ernesto Vergara Beltrán



DEDICATORIA

Dedico la presente investigación; con todo mi amor y cariño a mis padres, que sin ellos no podría estar en este mundo todo mi amor y cariño para Uds. amados pilares de mi vida.

A la Dra. Deisy Núñez del Prado quien ilumino mi camino antes de ingresar al curso de Pro tesis, en el logro de este objetivo, mis señores dictaminantes Mgt María del Carmen León Casafranca, Dr. José Humberto Vega Centeno Villena, mi Asesora Mireya Aparicio Gonzales eternamente agradecido a la gente con la que camine para cumplir un sueño a todos gracias.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN..... ii
AGRADECIMIENTO..... iii
DEDICATORIA..... iv
ÍNDICE v
ÍNDICE DE TABLAS viii
ÍNDICE DE FIGURAS ix
RESUMEN..... x
ABSTRACT xi

**CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN**

1.1. Planteamiento del problema..... 12
1.2. Formulación del problema 13
 1.2.1. Problema General..... 13
 1.2.2. Problemas Específicos 14
1.3. Objetivos de la investigación 14
 1.3.1. Objetivo General 14
 1.3.2. Objetivos específicos 14
1.4. Justificación de la investigación..... 14
 1.4.1. Relevancia social..... 14
 1.4.2. Implicancias prácticas 15
 1.4.3. Valor teórico 15
 1.4.4. Utilidad metodológica..... 15
 1.4.5. Viabilidad o Factibilidad..... 16
1.5. Delimitación de la investigación..... 16
 1.5.1. Delimitación temporal..... 16
 1.5.2. Delimitación Espacial. 16
 1.5.3. Delimitación Conceptual..... 16

**CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación 17
 2.1.1. Antecedentes Internacionales..... 17



- 2.1.2. Antecedentes Nacionales 18
- 2.1.3. Antecedentes Locales..... 20
- 2.2. Bases Legales 21
 - 2.2.1. Marco legal Nacional 21
- 2.3. Bases teóricas. 22
 - 2.3.1. Compromiso Organizacional. 22
 - 2.3.2. Dimensiones del compromiso organizacional 23
 - 2.3.3. Cualidades de Compromiso Organizacional..... 29
 - 2.3.4. Importancia del Compromiso Organizacional 29
 - 2.3.5. Factores relacionados al compromiso organizacional..... 30
- 2.4. Marco conceptual 31
 - 2.4.1. Compromiso..... 31
 - 2.4.2. Organización 31
 - 2.4.3. Valores 31
 - 2.4.4. Personalidad..... 31
 - 2.4.5. Actitud..... 32
- 2.5. Variable 32
 - 2.5.1. Conceptualización de la variable 32
 - 2.5.2. Operacionalización de la Variable 34

CAPÍTULO III

METODO DE INVESTIGACION

- 3.1. Tipo de investigación 35
- 3.2. Enfoque de la investigación 35
- 3.3. Diseño de la investigación 35
- 3.4. Alcance de la investigación..... 35
- 3.5. Población y muestra de la investigación. 36
 - 3.5.1. Población..... 36
 - 3.5.2. Muestra..... 36
- 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... 36
 - 3.6.1. Técnica..... 36
 - 3.6.2. Instrumento 36
- 3.7. Procesamiento de datos. 36

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

- 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado 37



4.1.1. Presentación del Instrumento	37
4.1.2. Fiabilidad del Instrumento Aplicado.....	38
4.2. Resultados por dimensiones	38
4.2.1. Resultados de la dimensión Componente Afectivo.	39
4.2.2. Resultados de la dimensión componente de continuidad.....	43
4.2.3. Resultados de la dimensión componente normativo.....	48
4.3. Resultados de la variable compromiso organizacional	53
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable de estudio..... 32

Tabla 2 Operacionalización de la Variable 34

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad..... 38

Tabla 4 Componente Afectivo 39

Tabla 5 Indicadores de la dimensión componente afectivo 40

Tabla 6 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión componente afectivo 42

Tabla 7 Componente de continuidad..... 43

Tabla 8 Indicadores de la dimensión componente de continuidad..... 44

Tabla 9 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión componente de
continuidad 46

Tabla 10 Componente normativo 48

Tabla 11 Indicadores de la dimensión componente normativo..... 50

Tabla 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión componente normativo
..... 51

Tabla 13 Compromiso organizacional 53

Tabla 14 Comparación promedio de las dimensiones del compromiso organizacional 54



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Componente afectivo	39
<i>Figura 2:</i> Indicadores de la dimensión componente afectivo	40
<i>Figura 3:</i> Comparación promedio de los indicadores de la dimensión componente afectivo	42
<i>Figura 4:</i> Dimensión Componente de Continuidad.....	43
<i>Figura 5:</i> Indicadores de la dimensión componente de continuidad	45
<i>Figura 6:</i> Comparación promedio de los indicadores de la dimensión componente de continuidad	47
<i>Figura 7:</i> Dimensión componente normativo	48
<i>Figura 8:</i> Indicadores de la dimensión Componente Normativo	50
<i>Figura 9:</i> Comparación promedio de los indicadores de la dimensión componente normativo	52
<i>Figura 10:</i> Compromiso organizacional	53
<i>Figura 11:</i> Comparación promedio de las dimensiones del Compromiso Organizacional	54



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Empresa Nacional de la Coca Enaco sucursal Quillabamba-Cusco 2018, tuvo como objetivo describir cómo es el Compromiso Organizacional de los trabajadores en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba-Cusco. El tipo de investigación es básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; los datos obtenidos fueron procesados a través del programa SPSS con una población de estudio conformada por 45 colaboradores.

En la presente investigación se concluyó que el Compromiso Organizacional de los trabajadores en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba-Cusco es considerado por los colaboradores como regular con un 84,4, un 13,3 considera que es poco adecuado, y un 2,2 considera que es muy adecuado.

PALABRA CLAVE: Compromiso Organizacional



ABSTRACT

This research work was developed in the National Company of Coca Enaco Quillabamba-Cusco branch 2018, aimed to describe what is the Organizational Commitment of workers in the National Coca Company ENACO branch Quillabamba-Cusco. The type of research is basic, with a quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope; the technique used was the survey and the instrument the questionnaire; the data obtained were processed through the SPSS program with a study population consisting of 45 collaborators.

In the present investigation, it was concluded that the collaborators consider the Organizational Commitment of the workers in the National Company of the Coca ENACO branch Quillabamba-Cusco as regular with 84.4, a 13.3 considers that it is not adequate, and a 2.2 considers it very appropriate.

KEYWORDS: Organizational commitment



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda organización pública o privada aspira a tener colaboradores que se identifiquen con sus objetivos y trabajen fuertemente en su consecución ya que existen evidencias de que si los colaboradores trabajan con identificación y altos niveles de compromiso la productividad y el desempeño tendrán los mejores resultados. El compromiso organizacional Según (Robbins & Judge, 2009, pág. 79) es “El grado en que un empleado se identifica con la organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea”.

Los esfuerzos que se vienen haciendo alrededor del mundo para lograr el compromiso de sus colaboradores son notorios en la medida en la que se comprende cada vez más el papel que desempeñan las personas en la organización y la necesidad de crear estrategias para conseguir que los colaboradores tengan más que una razón para trabajar por los objetivos y las metas de la organización; es en esa perspectiva que en el Perú las organizaciones vienen poniendo en práctica diversos métodos para conseguirlo, Empresas y Organizaciones han sentido en realidad la necesidad de mantener a sus trabajadores comprometidos .

(Empresa Nacional de la Coca S.A.)La Empresa Nacional de la Coca ENACO S.A., se creó en el año de 1949, como la única empresa peruana autorizada para la compra y comercialización de la hoja de coca y sus derivados. A partir del año de 1982, Enaco S.A. es una empresa estatal de derecho privado, en la modalidad de sociedad anónima, con la finalidad de coadyuvar a preservar la salud de la población a través de la comercialización de la hoja de coca y sus derivados, así como su industrialización con fines benéficos, sustentada en el marco jurídico vigente. La Empresa Nacional de la Coca S.A., se creó en el año de 1949, como la única empresa peruana autorizada para la compra y comercialización de la hoja de coca y sus derivados, la sucursal de Quillabamba que es la filial en la cual realizo mi investigación cuenta con 35 trabajadores en planilla , la empresa lleva a cabo sus funciones de acopio, control, compra, selección y distribución



de la hoja de coca a la sede principal de Cusco, donde el componente humano es fundamental y la necesidad de lograr el compromiso de los colaboradores lo es más.

El trabajo permite observar que en La Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal Quillabamba - Cusco, respecto al componente afectivo; los colaboradores muestran actitudes reactivas, sin iniciativa, no siempre tienen orgullo por los logros institucionales ni los propios, a veces se sienten insatisfechos, con lo cual sus emociones son negativas por ello se percibe que no actúan como un grupo bien cohesionado.

En cuanto al componente de continuidad; el colaborador realiza sus actividades y funciones con tedio, cansancio, sin ánimo, desmotivados, debido posiblemente a que muchos de ellos perciben una baja remuneración a la que no pueden renunciar debido que tienen necesidades económicas que tienen que cubrir por lo que no es una opción dejar la institución, no les conviene y tendrían consecuencias negativas además de que perdería algunos beneficios ganados y esto representaría una incomodidad para ellos y sus familias al tener que buscar una nueva oportunidad laboral.

Así mismo se ha percibido en cuanto al componente normativo; que el colaborador tiene obligación moral ya que se depositó en él confianza, por lo que representa un deber de realizar sus actividades bien y esto con responsabilidad, y de no hacerlo representa sentimientos de culpa, sin embargo se observan diversos niveles de cumplimiento de tareas, desde las más dedicadas hasta las más relajadas, en especial los que cumplen tareas operativas, mientras que un aspecto muy importante es el referido a la alta rotación en los cargos directivos considerados de confianza por los gobiernos de turno lo que ocasiona sorpresivos cambios y las consecuencias que genera.

Con las características del compromiso organizacional señaladas, la Empresa ENACO Sucursal Quillabamba - Cusco, sus colaboradores pueden desinteresarse de la institución con grave detrimento de sus intereses por lo que es necesario buscar las alternativas para solucionar este problema y en este sentido se formula la siguiente investigación

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo es el compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal - Quillabamba-Cusco - 2018?



1.2.2. Problemas Específicos

PE1: ¿Cómo es el compromiso afectivo del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal – Quillabamba - Cusco - 2018?

PE2: ¿Cómo es el compromiso de continuidad del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal – Quillabamba - Cusco - 2018?

PE3: ¿Cómo es el compromiso normativo del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal – Quillabamba - Cusco - 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar el compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal – Quillabamba - Cusco - 2018?

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Describir el compromiso afectivo del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal – Quillabamba - Cusco - 2018?

OE2: Describir el compromiso de continuidad del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal – Quillabamba - Cusco - 2018?

OE3: Describir el compromiso normativo del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal – Quillabamba - Cusco - 2018?

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Relevancia social

En el presente trabajo de investigación se observó que al tratar de comprender cuales son los factores por los cuales el personal de la Empresa Nacional de la



Coca ENACO sucursal Quillabamba tiene un compromiso para trabajar correctamente y brindar un servicio adecuado, esto permitirá que a su vez que las personas que utilizan el servicio (campesinos cocaleros) siendo una población extensa por lo cual el tratamiento de este tema en la presente investigación toca un tema social que abarca a todo el campesinado convenciano.

1.4.2. Implicancias prácticas

Al identificar el compromiso organizacional en la Empresa Nacional de la Coca se tendrá real conocimiento de la deficiencia existente en cuanto a esta variable de investigación, además sirve para que los funcionarios públicos de mayor nivel puedan tomar decisiones para corregir algunas situaciones inadecuadas del compromiso organizacional.

1.4.3. Valor teórico

La importancia del presente trabajo radica en la revaloración del Compromiso Organizacional como núcleo fundamental de las actividades de la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco, en tanto este constituye un el insumo fundamental a partir del cual se puede en conjunto construir una alternativa de cambio, que permita favorecer espacios de reflexión que conlleve a encontrar soluciones a la diversidad de problemas que enfrentan las instituciones estatales.

Los resultados de la investigación proporcionan información acerca del papel que cumple un real compromiso del personal en el proceso de cambio que se plantea en la Empresa Nacional de la Coca Enaco sucursal Quillabamba Cusco.

Los logros del estudio nos permiten generar conciencia en el papel que cumple un real compromiso organizacional, y que solo cuando todos apuesten en conjunto se lograra hacia un verdadero cambio institucional.

1.4.4. Utilidad metodológica

La investigación crea un cuestionario para medir el compromiso organizacional a través de las dimensiones planteadas por (Robbins & Judge, 2009), contribuyendo



así con un instrumento de recolección de datos para futuras investigaciones, asimismo el estudio puede ser utilizado como modelo o antecedente de investigación con respecto a potenciales estudios sobre el compromiso organizacional y su medición en municipalidades.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad

La investigación es factible por el acceso a la información en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco, se cuenta con los recursos económicos para su realización como también la disponibilidad del tiempo para su desarrollo.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5.1. Delimitación temporal.

El presente trabajo de investigación se realizará en el período comprendido entre los meses de enero-mayo del año 2018.

1.5.2. Delimitación Espacial.

La investigación se realizara en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba- Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual.

El presente trabajo pertenece al área de Recursos Humanos y su base teórica y delimitación conceptual, el desarrollo de la variable de estudio el cual es compromiso organizacional.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Título: “Compromiso Organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente”

Autor: Clarisa Esmeralda Ramos Villatoro

Universidad: Rafael Landívar

Ciudad y año: Quetzaltenango 2013

Grado: Licenciado en Administración de Empresas.

Conclusiones:

De acuerdo con el estudio realizado se pudo determinar que el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente no es satisfactorio, por lo cual no se logran en su totalidad los objetivos propuestos.

El presente estudio reveló que los colaboradores de las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales desconocen qué es el comportamiento organizacional. El comportamiento individual y grupal no es el adecuado, debido a diferentes factores tales como: actitudes, valores, costumbres, falta de trabajo en equipo y compañerismo.

Las Delegaciones Departamentales del MARN en la región Noroccidente carecen de un manual de valores institucionales, para su aplicación. El personal administrativo y operativo de las Delegaciones Departamentales del MARN región Noroccidente, tienen la capacidad de utilizar técnicas para mejorar en su comportamiento organizacional. (Ramos Villatoro, 2013)



2.1.2. Antecedentes Nacionales

Título: Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas

Autor: Oscar Martín Rivera Carrascal

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Perú

Ciudad y año: Lima 2010

Grado: Magíster en Gestión de la Educación

Conclusiones:

El grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Los análisis estadísticos, en el que se ha medido las respuestas según una escala de opinión señalan además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo.

En cuanto a las características más saltantes, mencionamos que el sexo femenino predomina en el mayor grado de compromiso organizacional entre los sujetos de la investigación en todas sus variables. Dicha conclusión se aúne a las investigaciones que aseveran que las damas tienen más compromiso y va marcando distancia con la disyuntiva preexistente del tema en estudio en cuanto al factor sexo.

En cuanto a la antigüedad laboral, podemos referir que su grado de significancia para la interpretación de resultados tiene un índice mediano o moderado lo que nos hace suponer que a mayor antigüedad en el puesto mayor compromiso. Sobre todo a nivel normativo y en particular con mayor preponderancia en los varones. Los análisis en la clasificación del nivel de compromiso (alto, medio y bajo) se hace en virtud del índice 0.5 por el cual se hace significativo el resultado obtenido.

El estudio, según los estadísticos de Pearson y Spearman arrojan un grado de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral para establecer los análisis correlacionales. No así con las demás características, en virtud de haber trabajado con una muestra pequeña y con características dispersas.



A nivel de antigüedad laboral, encontramos que el compromiso es mayor cuando se es nuevo en el puesto. Este grado de compromiso decrece en 86 los docentes a medida que pasan 2 años en promedio. Sin embargo, cuando el docente lleva más de 03 años de trabajo renueva su compromiso en el plantel porque se siente más seguro con su puesto de trabajo.

En el ítem creencia en valores de la institución (Gráfico N° 11) son los varones quienes señalan estar muy de acuerdo con dichos valores que a diferencia de las damas su opinión es más discreta y menos entusiasta.

Existe constante evaluación de permanencia en el puesto de parte de los docentes, según el gráfico N° 15. Sin embargo, se percibe un buen ambiente laboral que ha permitido una integración bastante rápida de los docentes; el gráfico N° 12, señala que pese al poco tiempo de trabajo de la mayoría, más del 90% se ha integrado plenamente a la institución, siendo ésta una gran fortaleza institucional que coadyuva en el compromiso organizacional de los docentes.

La culpabilidad por dejar el puesto en la actualidad, no parece ser prioridad en los docentes aunque ello no distrae al personal docente por dar lo mejor de sí para el éxito organizacional.

Los docentes manifiestan tener poco sentimiento de deuda frente a su institución, lo que a la larga se demostraría en el menor grado de compromiso normativo. Sin embargo, cuando el docente está más años en el trabajo su compromiso normativo es muy significativo y más aún en los docentes varones. Adicionalmente, dicho compromiso acrecienta mientras cuente con estudios técnicos y su compromiso será mayor a diferencia que los que cuenten con estudios universitarios, por lo menos a nivel de los varones y en las damas dicha correspondencia sucede a la inversa.

El estado civil tiene poca incidencia en el compromiso organizacional, así como el hecho de tener hijos o no. Sin embargo, volvemos a 87 mencionar el problema de la muestra poblacional que fue pequeña, ya que los resultados pudieron estar sujetos a otras variables.

El nivel de enseñanza en el que se desenvuelven los docentes tiene mediana significancia a nivel afectivo y normativo; es decir, que el trabajo a diario con un



grupo de alumnos y el compartir con ellos sus experiencias genera apego emotivo.
(Rivera Carrascal, 2010)

2.1.3. Antecedentes Locales

Título: “Compromiso Organizacional en la Municipalidad de Maras”

Autor: Cuentas Palacios Roció Milagros.

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Ciudad y año: Cusco 2017.

Grado: Licenciado en Administración

Conclusiones:

El estudio realizado a los trabajadores de la municipalidad de Maras, se han obtenido los siguientes resultados, el compromiso organizacional tiene un resultado de valor de 3.9; es decir el 57.6% lo califica como bueno, se podría decir que los trabajadores perciben que los jefes de cada área le presentan mayor importancia a su desarrollo personal que el ambiente laboral y un 32.6 % lo califica como regular, ya que no existe una actitud positiva por parte de la los trabajadores en relación a su trabajo.

Con respecto al compromiso afectivo de los trabajadores de la municipalidad de Maras se encuentra un nivel muy bueno con valor promedio de 4.6 demostrando apego emocional hacia la municipalidad.

El compromiso de continuidad se presenta con un valor de 3.8, es decir ha sido calificado como bueno con un promedio de 62.0 % esto se da porque tanto las necesidad económica, los beneficios y oportunidad no cubre las expectativas de los trabajadores lo que genera que realicen sus actividades laborales solo por cumplir mas no por el deseo de crecimiento laboral, además las actividades positivas realizadas no son reforzadas por los directivos lo que deriva en que los trabajadores no tengan claros los objetivos de la municipalidad por ende disminuye el deseo de permanecer al menos de manera consiente en la municipalidad.

Finalmente el compromiso normativo presenta un valor de 3.6, con un promedio de 84.8% que lo califica de bueno, lo que indica que los jefes de área se imponen



ante ellos para que trabajen con presión y no por que deban hacerlo sienten que deben cumplir lo impuesto y no por sentirse lo comprometidos, lo que hacen es darles beneficios con la finalidad que ellos paguen ese incentivo. (Cuentas Palacios , 2017)

2.2. Bases Legales

2.2.1. Marco legal Nacional

Existe un amplio marco regulatorio que rige el accionar de ENACO S.A. como monopolio en la comercialización de la hoja de coca, en términos de normas de creación, competencias, acuerdos internacionales, y de gestión pública definidas por el Fondo de Fomento de la Actividad Empresarial del Estado- FONAFE, como ente rector, tales como:

- Ley N° 27170 – Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE, su Reglamento y modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1031 – Decreto Legislativo que Promueve la Eficiencia de la Actividad Empresarial del Estado y su Reglamento.

Convención de Naciones Unidas contra el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas de 1988. Art. 14: “Cada una de las partes adoptará medidas adecuadas para evitar el cultivo ilícito de las plantas que contengan estupefacientes o sustancias sicotrópicas, tales como las plantas de adormidera, los arbustos de coca y las plantas de cannabis, así como erradicar aquellas que se cultiven ilícitamente en su territorio. Las medidas que se adopten deberán respetar los derechos humanos fundamentales y tendrán debidamente en cuenta los usos tradicionales lícitos, donde al respecto exista la evidencia histórica, así como la protección del medio ambiente.”

El Congreso de la República del Perú resuelve aprobar la Convención de las Naciones Unidas de 1988 mediante Resolución Legislativa No 25352 del 23 de noviembre de 1991, con la reserva y declaración siguiente: **Resolucion-Legislativa-25352-nov-23-1991.**



2.3. Bases teóricas.

2.3.1. Compromiso Organizacional.

(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Definen el compromiso organizacional como: “El grado en que un empleado se identifica con la organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional esta identificación del individuo con la organización que lo emplea”.

Asimismo sostienen también que el compromiso organizacional “Se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Y como el comportamiento organizacional estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración”.

(Colquitt, LePine, & Wesson, 2007, pág. 41) Lo definen al compromiso organizacional como: “El deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización. Este compromiso ejerce influencia en el hecho de que un trabajador se quede en el trabajo (retención) o bien, se vaya (rotación)”.

Para (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 57) afirman que; el compromiso organizacional “Es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en la que se identifica con ella, los empleados que permanecen en la organización más tiempo tienden a estar mucho más comprometidos con la organización que aquellos que permanecen periodos más cortos de tiempo. Para los empleados a largo plazo, solo pensar en empaçar y cambiarse, es demasiado. Esto va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización, también representa una actitud ante el trabajo más amplia que la satisfacción laboral, porque se aplica a toda la organización y no solo al empleo. Es más, el compromiso por lo general es más estable que la satisfacción porque es menos probable que los acontecimientos diarios lo identifiquen”.



(Luthans , 2008, pág. 89) Lo define como “La entrega y responsabilidad del trabajador con su empresa para que desarrolle un trabajo óptimo además de las estrategias que la empresa realice para fomentar el compromiso promoviendo un espacio de trabajo estimulante”.

(Chiavenato, 2004, pág. 102) Afirma que; “Aquella voluntad que tiene el empleado para con la organización a la que pertenece y la de dirigir sus esfuerzos para el logro de objetivos”.

2.3.2. Dimensiones del compromiso organizacional

(Cooper-Hakin & Viswesvaran, 2005, pág. 14) Señalan que la literatura sobre el compromiso organizacional “Permite hipotetizar la existencia de diferentes dimensiones (facetas) del compromiso. Sin embargo, no existe un acuerdo generalizado sobre cuáles son las dimensiones necesarias para explicar el compromiso organizacional ni tampoco su número”.

Para (Meyer & Allen, 1991, pág. 124) lo clasifican el compromiso en tres categorías distintas, según el antecedente que lo origina: Continuidad (orientación basada en costos y necesidad), Normativo (Obligación o responsabilidad moral) y Afectivo (Orientación afectiva, deseo)

2.3.2.1. Compromiso afectivo

(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Indica como “La carga emocional hacia la organización y la creencia de sus valores. Por ejemplo un empleado de Petco tal vez tenga un compromiso afectivo con la compañía debido a su involucramiento con los animales”.

Según (Mathieu & Zajac, 1990, págs. 171-194) indica como “La liga que el empleado muestra por su organización al percibir la satisfacción de sus necesidades principalmente las psicológicas y el cumplimiento de sus expectativas y por tanto desean permanecer en la organización”.

(Arciniega & González, 2012, págs. 273-285) Señalan que el componente afectivo del que hablan Meyer, Allen y Gellatly (1990) se asemeja al compromiso actitudinal de Mowday, Steers y Porter (1979), pues ambos mencionan la unión emocional, identificación e implicación con la



organización. Surge cuando el trabajador se involucra emocionalmente con la organización, estableciendo lazos emocionales al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, esto lo lleva a buscar el bienestar de la empresa y a tener un fuerte orgullo de pertenecer a ella. Además, se evidenciará su preocupación por los problemas que pueda afrontar la organización, generándose en él un carácter solidario y de cooperación.

Según (Meller y Allen) citado por (Hurtado Arrieta, 2017, pág. 19) afirma que; “Se refleja el apego emocional de los empleados (‘la identificación con’) y la participación en la organización. Los colaboradores con un fuerte compromiso afectivo continúan su relación laboral porque quieren hacerlo”.

Para (Rivera Carrascal O. M., 2010, pág. 32) afirma que; “Tiene como base la familia y el fuerte vínculo afectivo entre los miembros. Para él, la organización debe emular una familia para que de esa forma desarrolle y fortalezca emociones positivas que involucre al trabajador con la empresa, generando sentido de pertenencia y lealtad, brindándole un sistema de política que le ayude al trabajador a mantener un adecuado equilibrio entre su vida personal y laboral”.

A) Elementos del Compromiso Afectivo

❖ Emociones

(Bayona, 2000, pág. 77) Indica que; “Las emociones son acciones psicológicas que presentan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, o recurso. Es una respuesta inmediata del organismo que le informa al grado de favorabilidad en un estímulo o situación”.

❖ Lealtad

(Arciniega I. M., 2002, pág. 98) Es una actitud de profundo compromiso de los empleados con la empresa y se manifiesta en las cosas que nosotros estamos dispuestos a renunciar o hacer con sacrificio por el bien de la organización. Si queremos tener



organizaciones con empleados realmente leales y comprometidos, debemos tratar a los demás como personas. Debemos tratarlos con la misma humanidad con la que nosotros mismos esperamos ser tratados. Es conveniente buscar el bien común de la organización por encima de intereses personales y no olvidar que nuestros subordinados siempre nos observan y que solo mediante un ejemplo de conducta consiente lograremos que ellos estén dispuestos, no solo a no sernos desleales, sino efectivamente sacrificarse por nuestra empresa con esfuerzo, y por tanto, con genuina lealtad.

❖ **Orgullo.**

(Amozorrutia J. , 2010, pág. 108) Promueve la cooperación, el esfuerzo colectivo y la iniciativa individual. Además, otorga un sentido de responsabilidad por el trabajo que desempeñan, lo que implica para ellos el poder tener un mayor control sobre el propio trabajo, lo que a su vez genera empowerment. Los colaboradores no solo quieren sentir afiliación a la organización para la que trabajan, también les interesa como la gente es tratada internamente y su clima laboral, por esto muchas organizaciones han comenzado a trabajar en la creación no solo de una reputación externa, sino también en una que se genera de manera interna. La reputación interna se crea con base al sentido de pertenencia y afiliación, así como en el sentido de orgullo que tenga los colaboradores hacia la organización; los miembros buscan afiliarse y sentir pertenencia hacia compañías de las puedan sentirse orgullosas. El orgullo es un componente principal para crear clima organizacional idóneo para crear un excelente lugar de trabajo.

❖ **Satisfacción**

(Robbins S. P., 2005, pág. 55) Afirma que; La satisfacción laboral es “El conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra un cambio actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores



casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente”.

2.3.2.2. Compromiso de continuidad

(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Sostienen que el compromiso de continuar “Es el valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Una trabajadora quizá se comprometa con su empleador por que este le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renuncia”.

(Meyer y Allen) citado por (Hurtado Arrieta, 2017, pág. 22) Indican que “Es probable que una persona se vea forzada a continuar su relación con la organización cuando el coste del abandono percibido sea alto y/o cuando perciba que tiene pocas alternativas de encontrar otro empleo; de esta forma, en ambos casos, el individuo manifestará un alto nivel de compromiso de continuidad”.

(Hurtado Arrieta, 2017, pág. 19) Manifiesta que el compromiso de continuidad “Se refiere a la conciencia de los costos asociados con el abandono de la organización. Los empleados, cuyo enlace principal de la organización se basa en el compromiso de continuidad, permanecen en ella porque tienen que hacerlo”.

(Rivera Carrascal O. M., 2010, pág. 90) Sostiene que el compromiso de continuidad “Es un estado de dependencia a los intereses del empleado siendo la base la conveniencia y el coste económico que implica seguir en la organización o dejarla, dejando claro las consecuencias ante la toma de decisiones. Aquí intervienen factores como la necesidad económica, la comodidad y beneficios, las aspiraciones del trabajador”.

A) Elementos del Compromiso de Continuidad

❖ Oportunidad

(Meyer & Allen, 1997, pág. 77) Es toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora de índole económico, social, laboral, etc. Una oportunidad implica además una acción por



parte del sujeto afectado, es el momento a partir del cual una determinada acción puede lograr un cambio significativo en la vida. En tanto, la oportunidad puede darse o estar constituida por factores que pueden ser intrínsecos al sujeto, en el caso de los intrínsecos son aquellos que dependen estrictamente de la persona y los extrínsecos son aquellos que no tienen que ver con el sujeto sino más bien con un tercero

❖ **Necesidades Económicas**

Según (Diccionario de la real academia , 2005) define como “una etapa por la que atraviesa el colaborador o la familia de este, es todo aquello que se desea y se comparte una situación de insatisfacción o carencia, aunque siempre es necesario que su satisfacción requiera un determinado esfuerzo”.

❖ **Beneficio**

Para (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 179) Permiten a los empleados elegir los beneficios que quieren, en lugar de lo que la gerencia les elija por ellos, los planes de beneficios flexibles con frecuencia se conocen como programas de beneficios de menú de cafetería.

El programa entrega a los empleados una parte de utilidades de la empresa. Como su nombre lo indican estos planes dividen las utilidades entre todos los empleados. Las cifras promedio de participación son difíciles de calcular, suelen estar entre cuatro y seis por ciento del sueldo de una persona.

Las recompensas cuando un empleado alcanza un alto nivel de desempeño, las recompensas se vuelven importantes inductores para que prosiga su desempeño en ese nivel.

2.3.2.3. Compromiso normativo

(Robbins & Judge, 2009, pág. 80) Manifiesta que el compromiso normativo “Es la obligación de permanecer en la organización por razones morales o éticas.”.



(Hurtado Arrieta, 2017, pág. 19) Manifiesta que el compromiso normativo “Refleja un sentimiento de obligación de continuar en el empleo. Los trabajadores, con un alto nivel de este compromiso, sienten que deberían quedarse”.

Para (Rivera Carrascal O. M., 2010, pág. 90), el compromiso normativo “Es aquella responsabilidad moral y voluntaria que las personas realizan según sus creencias y sentimientos para con la empresa a modo de reciprocidad por lo adquirido de ella. El no respetar ello genera culpa en el empleado”.

A) Elementos del Compromiso Normativo

❖ Obligación Moral

Para (Robbins & Judge, 2009, pág. 89) Las personas sienten que deben ser fieles a estas normas para poder ser felices de verdad, es decir la necesidad de ser coherentes y consecuentes en sus valores personales, en la mayoría de las ocasiones esto no esta obligación no es impuesta de forma externa sino que la persona es fiel a ese deber interno. Remite a las obligaciones que una persona tiene por el hecho de ser persona, es decir un ser humano no solo tiene deberes sino también, obligaciones que cumplir. Dichas obligaciones remiten a las prácticas del bien y el cumplimiento de la justicia.

❖ Sentido de culpa

Para (Garcia, 2007, pág. 105) En este punto se consideras las normas aceptadas libre y voluntariamente por las personas de hacer lo correcto, el cual es un sentimiento de creencia y defensa de los principios que en este caso se asume ante la organización. El no respetar dichos principios originarios un sentimiento de culpa, en cuanto al compromiso normativo es concebido por el trabajador como la actitud de un deber con la organización que brindo un apoyo especial y haberle dado la oportunidad de mejorar en algún momento.



❖ Responsabilidad

Según (Baidés & Cucchi, 2011) afirman que; ser solidariamente responsables, complementando la responsabilidad individual con la colectiva en el logro de los resultados esperados. Las personas se sienten responsables no solo de su propio trabajo, sino que el trabajo en equipo también esté terminado en tiempo y forma

2.3.3. Cualidades de Compromiso Organizacional

(Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 58) Afirma que; “Las experiencias laborales siguen influyendo en el compromiso con la organización y muchos de los mismos factores que llevan a la satisfacción laboral también contribuyen al compromiso organizacional o la falta del mismo con la organización: la remuneración, las relaciones con los compañeros y supervisores, las condiciones de trabajo, las oportunidades para avanzar y demás”. Con el paso del tiempo el compromiso tiende a hacer más fuerte debido a que:

Los individuos desarrollan vínculos más profundos con la organización y sus compañeros porque pasan más tiempo con ellos.

La antigüedad a menudo conlleva a ventajas que suelen desarrollar actitudes más positivas ante el trabajo.

Las oportunidades en el mercado de trabajo pueden disminuir con la edad, lo que provoca que los trabajadores se apeguen más a sus puestos de trabajo.

2.3.4. Importancia del Compromiso Organizacional

Para (Meyer & Allen, 1991, pág. 126) indican que; “Los empleados con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, esto es positivo en la medida que una de las metas de la organización sea retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño”.

Para (Betanzos & Paz, 2007, págs. 25-43) indican que; “El compromiso organizacional le brinda al empleado estabilidad laboral, próxima jubilación, remuneración económica estable y beneficios sociales. Además, este compromiso organizacional influye en las actitudes y comportamiento del trabajador como



en la disminución del ausentismo y rotación, aceptación de la cultura, los valores y metas organizacionales”.

(Rivera Carrascal O. M., 2010, pág. 91) Afirma que el compromiso organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la dirección de recursos humanos para analizar la identificación con otros objetivos organizacionales, la lealtad y la vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así se consigue que los empleados estén identificados e implicados en la organización en que trabajan, mayores serán las probabilidades que permanezcan en la misma. De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitan que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que organización ha sido capaz de lograr.

2.3.5. Factores relacionados al compromiso organizacional.

(Sorenson, 2013, pág. 15) Indica que; El curso de carrera influye en el nivel de compromiso que el trabajador desarrollará. Manifiesta que durante la etapa de luna de miel, es decir los primeros seis meses, es la época más importante para la construcción del compromiso y ello se puede realizar alentando a los trabajadores, aumentando la participación, proporcionando reconocimiento, de tal forma que las expectativas del nuevo empleado se satisfagan así que el entusiasmo inicial contrarreste cualquier inconveniente. Para ello es necesario que el equipo directivo se comprometa e implique en este tipo de actividades.

De la misma forma (Swinscoe, 2013, pág. 43) manifiesta que “El compromiso organizacional está influenciado por la importancia del mismo, el bienestar, la comunicación del equipo, el trato del equipo y la participación”.

Asimismo (Frías, 2014, pág. 53) indica que “El bienestar tiene que ver con el orgullo que los empleados tengan para con su empresa, lo que aumenta la iniciativa y eficacia así como el sentido de autonomía y responsabilidad, la comunicación dentro del equipo es importante ya que si no existe un sentido de dirección, conocimiento de los objetivos, las personas no se comprometen con la organización”.

Para (Swinscoe, 2013, pág. 45) afirma que; el trato equitativo genera que el trabajador se sienta reconocido y su compromiso aumente. Por último, la



participación refiere a que si la persona participa quiere decir que está cultivando relaciones y ello es parte del componente afectivo del compromiso; esto también se aplica a los directivos que no socializan con el personal.

(Colquitt, LePine, & Wesson, 2007, pág. 47) Sostiene que “El compromiso se encuentra influenciado por la gestión directiva, el trabajo en equipo, la edad, género, estatus del puesto, salario y demás relaciones significativas del compromiso organizacional con sus empleados”.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

2.4.1. Compromiso

“Es una obligación, un contrato que no necesita ser escrito, responsabilidad u obligación que los miembros de una sociedad tienen, como individuos o como grupo social, situación en la que cada parte de un conflicto está dispuesta a ceder algo”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 491)

2.4.2. Organización

“Esta palabra procede del griego *organon* que puede traducirse como herramienta o instrumento, una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.”. (Thompson, 2018)

2.4.3. Valores

“Convicciones fundamentales acerca de que a nivel personal y social cierto modo de conducta o estado final de la existencia es preferible a otro modo opuesto o inverso”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 117)

2.4.4. Personalidad

“Los estados de ánimo y las emociones tienen un componente de característica personal: la mayor parte de las personas tiene tendencias innatas de experimentar ciertos estados de ánimo con más frecuencia que otros. Además las personas



difieren por naturaleza en la intensidad con que experimentan la misma emoción” (Robbins & Judge, 2009, pág. 256)

2.4.5. Actitud

“Son predisposiciones a responder a alguna clase de estímulos con ciertas clases de respuestas Estas clases de respuesta se especifican como cognitivas, afectivas y conductuales; esto es, los tres componentes que forma la actitud es un conjunto que media entre los estímulos que antecede y la pre-conducta”. (horland, 2018).

2.5. VARIABLE

Compromiso organizacional

2.5.1. Conceptualización de la variable

Tabla 1

Variable de estudio

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES
<p>Compromiso organizacional: Define el compromiso organizacional como “El grado en que un empleado se identifica con la organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional esta identificación del individuo con</p>	<p>Compromiso afectivo: Es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en la que se identifica con ella. (Hellriegel & Slocum, 2009, págs. 57-58)</p>
	<p>Compromiso de continuidad: Valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Un trabajador quizá se siente comprometida con su empleador por que este le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renuncia (Robbins, Judge, pág. 79)</p>



la organización que lo emplea”.
(Robbins & Judge, 2009, pág. 79)

Compromiso normativo: Obligación de permanecer en la organización por razones morales o éticas. Por ejemplo un empleado que encabeza con fervor una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que la dejaría mal parada.
(Robbins, Judge, pág. 79)

Fuente: Elaboración propia.



2.5.2. Operacionalización de la Variable

Tabla 2

Operacionalización de la Variable

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none">• Emociones• Lealtad• Orgullo• Satisfacción
	Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none">• Necesidad económica• Beneficios• Costo económico
	Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none">• Reciprocidad• Obligación moral• Sentimiento de culpabilidad

Fuente: Elaboración propia.



CAPÍTULO III

METODO DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica según (Hernández, Zapata, & Mendoza, 2013), “Las investigaciones básicas o teóricas no se hacen con fines de aplicación inmediata (aunque pueden ser la base de futuras aplicaciones). Con estas investigaciones solo se busca aportar nuevos conocimientos”

3.2. Enfoque de la investigación

El trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo que considera la utilización de estadística para la presentación de los resultados con base en la medición numérica y el análisis estadístico, asimismo el estudio cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2013, pág. 4)

3.3. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, y transversal, porque el investigador no propiciara cambios intencionales en la variable estudiada y los datos se recogerán en un determinado tiempo. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2013, pág. 19)

3.4. Alcance de la investigación

El Presente estudio de investigación tiene un alcance descriptivo; pretende recoger información acerca del compromiso organizacional en la Empresa Nacional de la Coca ENACO. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las



que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2013, pág. 76)

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

Se tiene una población de 45 trabajadores en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba-Cusco 2018

3.5.2. Muestra

En la investigación se tomó como muestra, la totalidad de la población por ser pequeña y de fácil acceso para la investigación. Esta selección corresponde con un tipo de muestra censal, que al respecto (Zarcovich, 2005), indica que “La muestra censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques, que constituyen el objeto del censo. Los datos se recogen en una muestra que representa el total del universo, dado que la población es pequeña y finita”. En consecuencia el tamaño maestral estará conformado por la totalidad de la población que es de 45 trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

La técnica que se utilizó en la recopilación de datos en la Empresa Nacional de la coca ENACO sucursal Quillabamba fue la encuesta

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se utilizara para la recolección de datos será el cuestionario.

3.7. Procesamiento de datos

Los datos cuantitativos serán utilizados y analizados por medio del programa estadístico SPSS versión 22.0 considerado las unidades de análisis correspondiente a la variable de estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

4.1.1. Presentación del instrumento

Para conocer como es el Compromiso Organizacional de los trabajadores en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco - 2018, se aplicó un cuestionario a los trabajadores, en el que se considera 39 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Emoción,	1, 2, 3, 4, 5
		Lealtad	6, 7, 8
		Orgullo	9, 10, 11, 12, 13, 14
		Satisfacción Laboral	15, 16, 17
	Compromiso de Continuidad	Oportunidad	18, 19, 20, 21
		Necesidad Económica	22, 23, 24
		Beneficios	25, 26, 27
	Compromiso Normativo	Obligación Moral	28, 29, 30, 31, 32, 33
		Sentimiento de culpa	34, 35, 36
Responsabilidad		37, 38, 39	

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación:

Tabla 2

Descripción de la Baremación y escala de interpretación para las dimensiones y variable

Promedio de la Variable y dimensiones	Escala de Interpretación
1 – 1.80	Muy bajo
1.81 – 2.60	Bajo
2.61 – 3.40	Medio
3.41 – 4.20	Alto
4.21 – 5	Muy alto

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide el Compromiso Organizacional de los trabajadores en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco 2018, se aplicó el método del Alpha de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.838, para esta investigación el Alpha de Cronbach dio 0.838, lo que confirma que el cuestionario es fiable y proporcionará resultados favorables para la investigación.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.838	39

4.2. RESULTADOS POR DIMENSIONES

Para describir cómo son las dimensiones que miden el Compromiso Organizacional de los trabajadores en la empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco 2018. Se consideró las siguientes dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad, Componente Normativo.

Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Resultados de la dimensión Compromiso Afectivo.

Tabla 4

Compromiso afectivo

	F	%
Muy bajo	0	0
Bajo	23	51.1
Medio	22	48.9
Alto	0	0
Muy alto	0	0
Total	45	100.0

Fuente: Elaboración propia

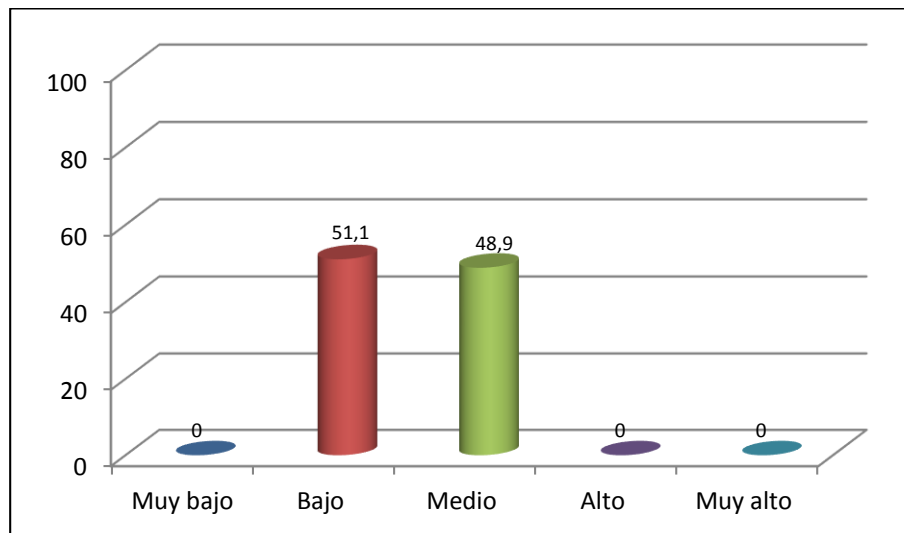


Figura 1: Compromiso afectivo

Análisis e interpretación:

En la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamaba Cusco, se observa que el compromiso afectivo es de 51.1% el personal que labora percibe que es bajo la identificación, el involucramiento emocional a la institución, un 48.9% de los trabajadores percibe que es media su identificación e involucramiento, esto debido a que las relaciones interpersonales que se dan en la empresa no son las mejores, ya que no se sienten total mente identificados con la institución.

A) Indicadores de la dimensión compromiso afectivo

Para describir como es el compromiso afectivo de los trabajadores en la empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco 2018, se consideró los siguientes indicadores: Emociones, Lealtad, Orgullo y Satisfacción Laboral.

Tabla 5

Indicadores de la dimensión compromiso afectivo

	Emociones		Lealtad		Orgullo		Satisfacción Laboral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	11	24.4	4	8.9	0	0	1	2.2
Bajo	31	68.9	21	46.7	7	15.6	18	40
Medio	3	6.7	20	44.4	28	62.2	26	57.8
Alto	0	0	0	0	10	22.2	0	0
Muy alto	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	45	100	45	100	45	100	45	100

Fuente: Elaboración propia

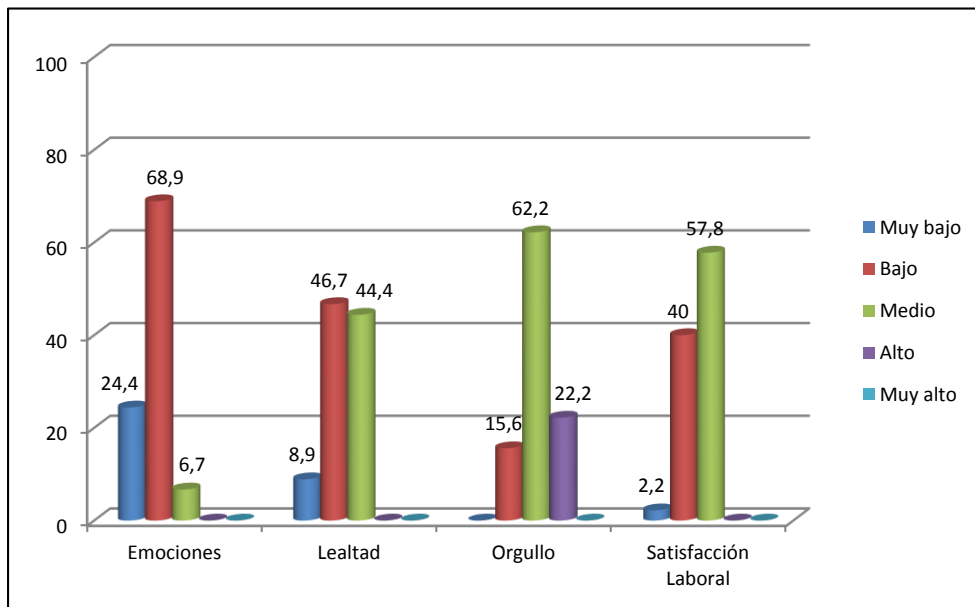


Figura 2: Indicadores de la dimensión compromiso afectivo



Análisis e interpretación

Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamaba Cusco el 68.9% de los trabajadores afirman que es bajo el indicador de emociones, un 24.4% manifiesta que es muy bajo, y un 6,7% afirma que es medio, por lo que se aprecia que la mayoría indica que las acciones psicológicas que presentan adaptación a ciertos estímulos (emociones) no son los mejores con respecto a su institución.

Con respecto al indicador lealtad, para el 46.7% de los trabajadores considera que es bajo, un 44.4% indica que es medio, y un 8,9% afirma que es muy bajo, esto nos permite apreciar que la lealtad a su institución tiene un promedio negativo que oscila entre bajo, medio y muy bajo con lo que el indicador lealtad por parte del trabajador hace que no esté dispuestos a renunciar o hacer un sacrificio por el bien de la organización.

En el indicador orgullo vemos que un 62.2% indica que se encuentran en un término medio, un 22.2% indica estar alto, y un 15,6% bajo; con lo que los colaboradores evidencian que no son tomados en cuenta si tienen iniciativas individuales, por ende no existe cooperación, así mismo no realizan un esfuerzo colectivo, y además que la responsabilidades no se cumplen totalmente en la institución, un grupo menor piensa que si hay colaboración ya que ellos son parte de la dirección o gerencia, mientras que otro grupo más reducido nos indica que la colaboración y cooperación es baja en la institución evidenciando que no todos piensan igual en cuanto a realización de esfuerzos colectivos, responsabilidad, etc.

En el indicador de satisfacción laboral nos dice que el 57,8% de los colaboradores afirman que es medio o medianamente satisfechos en su lugar de trabajo, un 40% considera que es baja en relación a la satisfacción laboral en la institución, y un 2,2% considera que es muy baja la satisfacción laboral; por lo tanto se refiere a las actitudes que demuestran los colaboradores no son las mejores; más de la mitad afirman que están medianamente satisfechos por presentar actitudes negativas por realizar actividades repetitivas, así mismo el área donde realizan sus actividades es sofocante pensando que se encuentran en un lugar cálido de trabajo, otro grupo menor nos afirma que están insatisfechos demostrando que las actividades son repetitivas y se genera un círculo que no es dinámico en su trabajo, y un número muy reducido tiene actitudes muy bajas en su lugar de trabajo, este grupo es la parte operativa que se

dedica a trabajos más duros y de esfuerzo físico por lo que su percepción de satisfacción no es la mejor.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso afectivo

Tabla 6

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso afectivo

	Promedio	Calificación
Emoción	2.19	Bajo
Lealtad	2.41	Bajo
Orgullo	3.12	Medio
Satisfacción laboral	2.61	Medio
Compromiso Afectivo	2.58	Bajo

Fuente: Elaboración propia

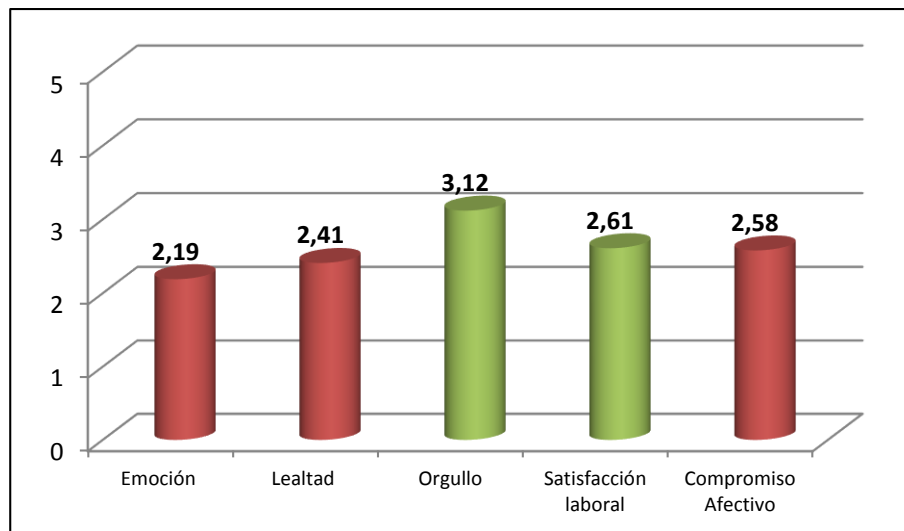


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso afectivo

Análisis e interpretación:

El Compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa nacional de la Coca Enaco sucursal Quillabamba Cusco – 2018 se encuentra con un promedio de 2.58 calificándolo como bajo; se observa que en los indicadores considerados para conocer la dimensión Compromiso afectivo en cuanto a emoción, 2.19 siendo bajo, respecto a lealtad 2.41 siendo bajo, respecto a orgullo es de 3.12 siendo medio, y finalmente 2.61 respecto a satisfacción laboral siendo medio, con los datos podemos ver que en cuanto a la dimensión componente afectivo los colaboradores no tienen sentimientos positivos hacia la institución y con ello su apego, lazos de índole afectivo para con la institución presentan resultados negativos, y con ello se observa que no es un grupo cohesionado de trabajo.

4.2.2. Resultados de la dimensión compromiso de continuidad.**Tabla 7****Compromiso de continuidad**

	f	%
Muy bajo	0	0
Bajo	7	15.6
Medio	31	68.9
Alto	6	13.3
Muy alto	1	2.2
Total	45	100.0

Fuente: Elaboración propia

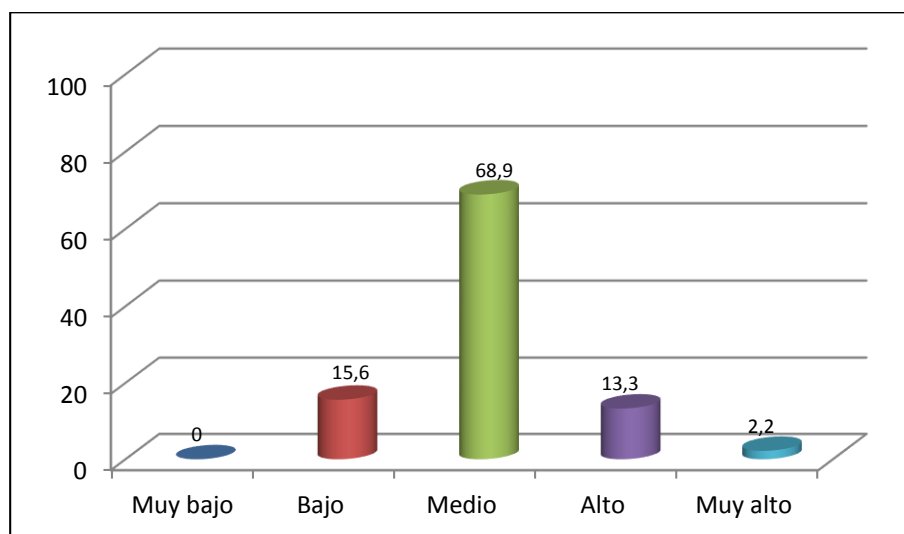


Figura 4: Dimensión Compromiso de Continuidad

Análisis e interpretación

En la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco se percibe que 68.9% que laboran, indican que están en término medio en cuanto al compromiso de continuidad, un 15,6% indica que es están en un nivel bajo, un 13,3% afirma que es alto y un 2,2% indica que es muy alto, vemos que la mayoría de colaboradores tienen una indecisión en cuanto a su permanencia en la institución, otro grupo afirma que al ser baja permitiría que este grupo considere dejar de trabajar en la institución, y otros grupo considera que no dejaría la institución por otro trabajo ya que el tiempo y esfuerzo depositado hacia la institución seria perdido si este colaborador dejara la institución.

A) Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

Para describir como es el compromiso de continuidad de los trabajadores en la empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco 2018, se consideró los siguientes indicadores: Oportunidad, necesidad económica y beneficios.

Tabla 8

Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

	Oportunidad		Necesidad Económica		Beneficios	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0	8	17.8	1	2.2
Bajo	4	8.9	30	66.7	9	20.0
Medio	8	17.8	6	13.3	24	53.3
Alto	17	37.8	1	2.2	9	20.0
Muy alto	16	35.6	0	0	2	4.4
Total	45	100	45	100	45	100

Fuente: Elaboración propia

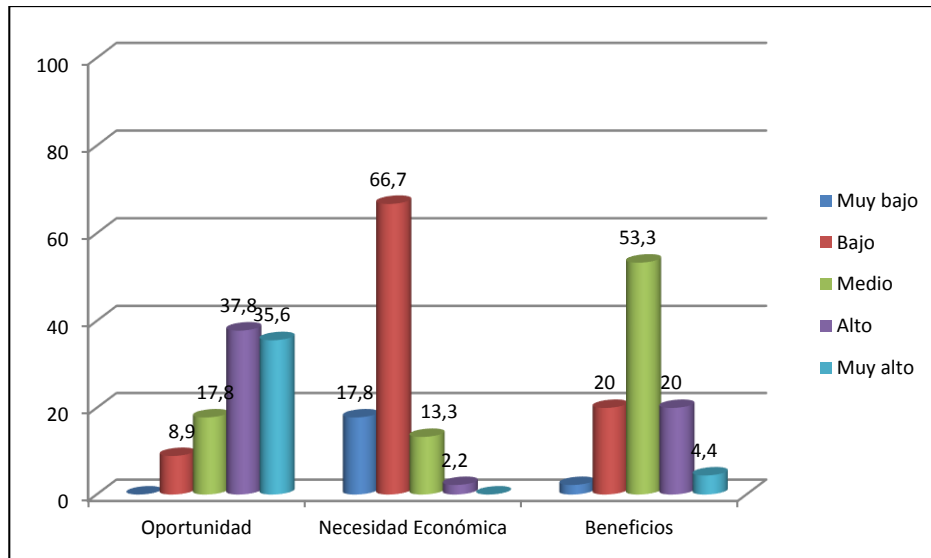


Figura 5: Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador de oportunidad el 37.8% de los colaboradores en la empresa afirman que es alta las oportunidades en la empresa, el 35.6% de los colaboradores considera que es muy alta las oportunidades en la institución, el 17.8% de los trabajadores afirman que las oportunidades son medianamente favorables dentro de la institución, un 8,9% de los trabajadores afirma que es baja las oportunidades en la empresa, un grupo mayoritario afirma que hay oportunidades para superarse, tener mejoras salariales, otro grupo considerable afirma que las oportunidades de superarse son muy altas si se capacitan o podrían hacer línea de carrera, mientras que un grupo menor indica que las oportunidades son medias para desarrollarse dentro de la institución y un grupo menor afirma que la oportunidad de progresar en la institución es baja, con estos datos se aprecia que no todos tienen las mismas oportunidades ya solo un grupo de ellos pueden crecer porque realizaron estudios o cuentan con ellos en los casos de puestos de dirección o jefaturas mientras que otros son mano no calificada que no podrán superar esta valla.

En cuanto al indicador necesidad económica un 66,7% afirman que es baja, un 17,7% afirma que es muy baja, un 13,3% afirma que es media, y un 2.2% es alta. Podemos observar que un grupo mayoritario no cubre sus necesidades económicas considerando baja teniendo en consideración que la escala salarial en la empresa no



es la mejor, otro grupo afirma que es muy bajo siendo este el grupo de trabajo de mano de obra no calificada, otro grupo minoritario percibe que cubrirá medianamente sus necesidades, y un grupo pequeño si cubrirá sus necesidades, con lo que se ve que la mayoría de colaboradores no tendrán cubiertas sus necesidades económicas la falta de recursos lo pueden impulsar a trabajar en otra institución, otro grupo muy pequeño afirma que sus necesidades serán cubiertas por estar dentro del grupo de dirección o jefaturas.

En cuanto al indicador beneficios un 53.3% afirma que cuentan con beneficios medios dándoles algún tipo de incentivo por trabajos extras, un 20,0% nos dice que es bajo ya que no reciben incentivos, y otro 20,0% afirma que es alto; ellos reciben algún tipo de incentivo, mientras un 4,4% dice que es muy alto por lo que se observa que hay algunas áreas que si tienen incentivos, y un 2,2% afirma que es muy bajo con lo este grupo no tiene ningún tipo de incentivo, se observa que hay una desigualdad muy marcada en las diferentes áreas ya que no todos reciben estos incentivos con lo que algunos son favorecidos y otros no por lo que su compromiso se ve mermado por esta desigualdad.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

Tabla 9

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

	Promedio	Calificación
Oportunidad	3.76	Alto
Necesidad Económica	2.20	Bajo
Beneficios	3.07	Medio
Compromiso de continuidad	3.01	Medio

Fuente: Elaboración propia

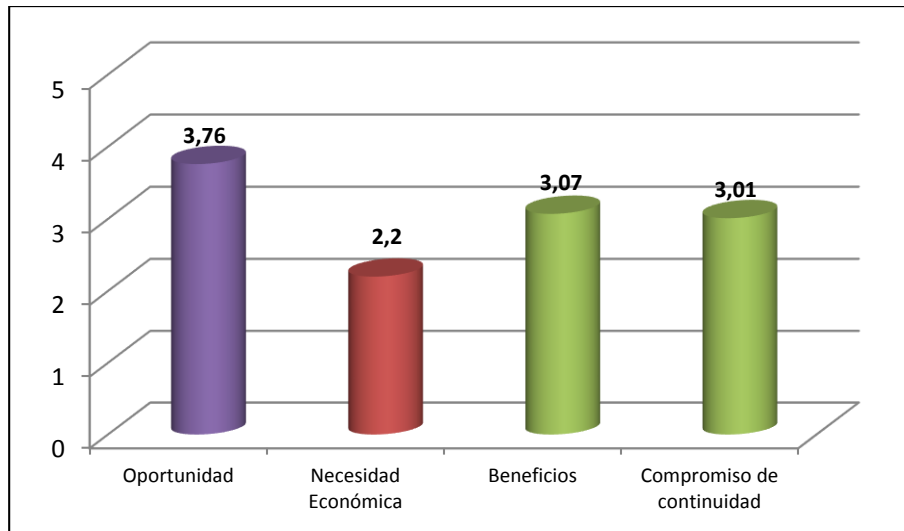


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

Análisis e interpretación

Se observa que en los indicadores considerados para conocer la dimensión Compromiso de Continuidad es regular con un promedio 3.01 siendo medio, en cuanto al indicador oportunidad se tiene con un promedio de 3.76 siendo alto, 2.2 respecto al indicador necesidades económicas siendo su resultado bajo, 3.07 respecto al indicador beneficios siendo su resultado medio, se observa que en cuanto a la dimensión componente de continuidad; según los datos obtenidos es medio; un alto porcentaje estima que hay oportunidad de crecer, en segundo punto tenemos que los beneficios en algunos casos ayudan a los trabajadores pero no a todos, y por último la necesidad económica les hace permanecer en la empresa ya que no sería fácil encontrar otras alternativas de trabajo rápido incluso teniendo promedios de salarios bajos la necesidad económica los retiene en la institución.

4.2.3. Resultados de la dimensión compromiso normativo.

Tabla 10

Compromiso normativo

	f	%
Muy bajo	0	0
Bajo	6	13.3
Medio	38	84.4
Alto	0	0
Muy alto	1	2.2
Total	45	100.0

Fuente: Elaboración propia

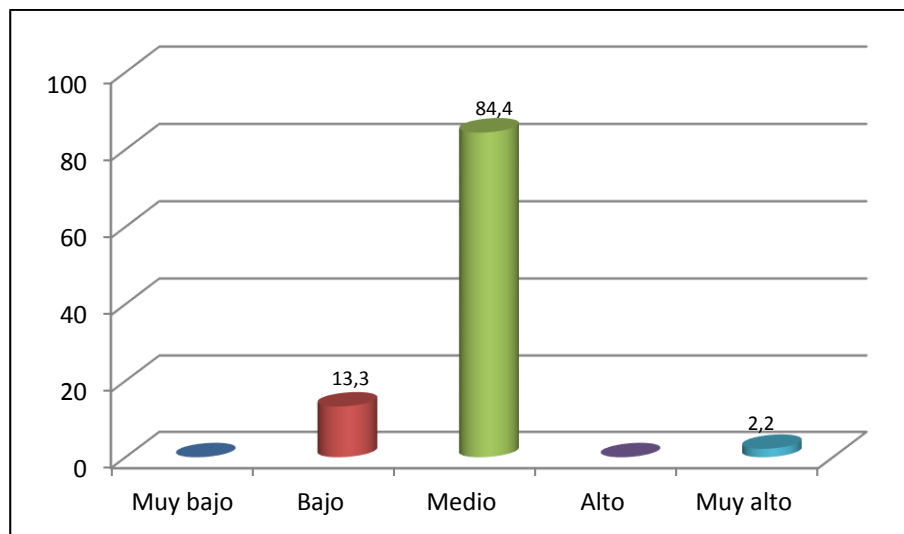


Figura 7: Dimensión compromiso normativo

Análisis e interpretación

En la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco que el compromiso normativo la mayor población de los colaboradores con un 84.4% afirma que es medio, un 13.3% considera que es bajo, y un 2.2% considera que es muy alto.

Según los datos se aprecia que: en la dimensión componente de continuidad se encuentran medianamente comprometidos en cuanto a esta dimensión, las normas, políticas, las



obligaciones y la justicia se cumplen y aplican parcialmente, además que la reciprocidad con la institución tanto entre compañeros y de la institución para con los colaboradores se aprecia medianamente comprometida, grupos menores perciben que no se cumplen los puntos antes mencionados, y otro grupo pequeño afirma que si se cumple.

A) Indicadores de la dimensión compromiso normativo

Para describir como es el compromiso normativo de los trabajadores en la empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco 2018, se consideró los siguientes indicadores: Obligación moral, sentimiento de culpa y responsabilidad.

Tabla 11

Indicadores de la dimensión compromiso normativo

	Obligación Moral		Sentimiento de culpa		Responsabilidad	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0	0	0	1	2.2
Bajo	11	24.4	15	33.3	3	6.7
Medio	33	73.3	28	62.2	27	60
Alto	1	2.2	1	2.2	12	26.7
Muy alto	0	0	1	2.2	2	4.4
Total	45	100	45	100	45	100

Fuente: Elaboración propia

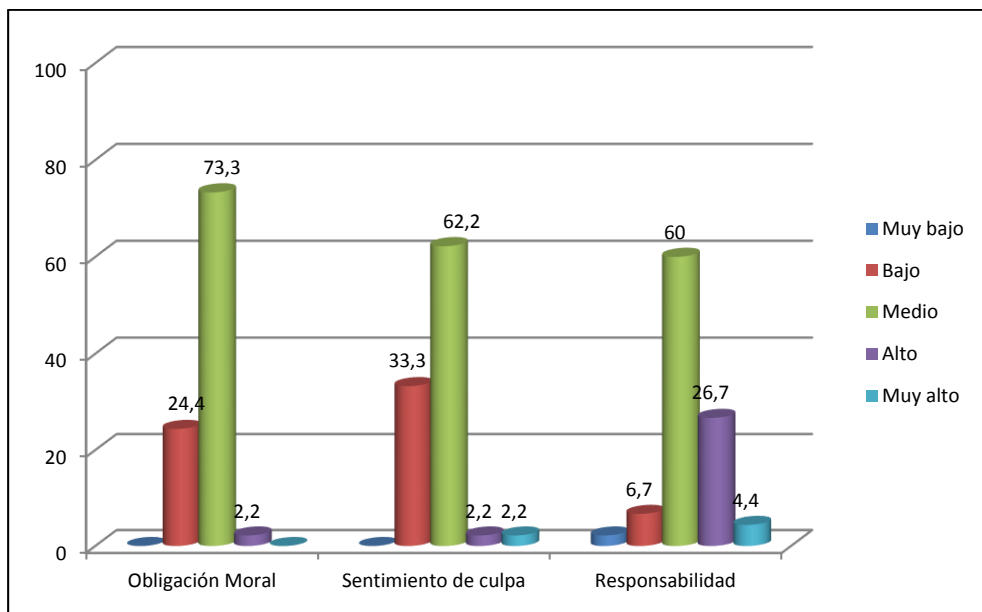


Figura 8: Indicadores de la dimensión Compromiso Normativo

Análisis e interpretación

En el indicador obligación moral afirman que un 73.3% indica que es medio, un 24.4% es bajo y un 2.2% es alto con respecto a la obligación moral. Esto nos permite ver que la mayoría de trabajadores indican que las obligaciones, las buenas practicas, las normas institucionales se dan medianamente en la institución, otro grupo menor consideran que lo antes mencionado no se cumple y un grupo pequeño considera que lo antes mencionado si se cumple.



En cuanto al indicador sentimiento de culpa un 62.2% indican que es medio, un 33.3% afirman que es bajo, el 2.2% que es alto y el 2.2% es muy alto. Con estos datos podemos apreciar que en el indicador sentimiento de culpa los colaboradores en un mayor porcentaje afirman que hacer lo correcto, la defensa de los principios que asumen ante su institución y por último el deber que tienen son regularmente cumplidos hacia su institución, otro grupo indica que los puntos antes tocados son bajos o no se cumplen, y otros dos grupos pequeños afirman que los puntos antes tocados si se cumplen.

Con respecto al indicador responsabilidad el 60% indica que es medio, el 26.7% piensa que es alto, el 6.7% que es muy alto y que el 4.4% que es muy alto. Por consiguiente la mayoría afirma que el sentido de responsabilidad de los colaboradores no es el mejor siendo regular o medianamente responsables en sus obligaciones, el sentido de reciprocidad de la empresa hacia los colaboradores se cumple medianamente siendo de igual forma medianamente responsables de la patronal hacia sus colaboradores, un grupo menor afirma que si se cuenta con los puntos anteriormente mencionados ya que se cumplen con estos respecto a la responsabilidad, y otro grupo menor afirma que no se cumple con lo antes mencionado.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso normativo

Tabla 12

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso normativo

	Promedio	Calificación
Obligación Moral	2.77	Medio
Sentimiento de culpa	2.69	Medio
Responsabilidad	3.26	Medio
Compromiso Normativo	2.91	Medio

Fuente: Elaboración propia

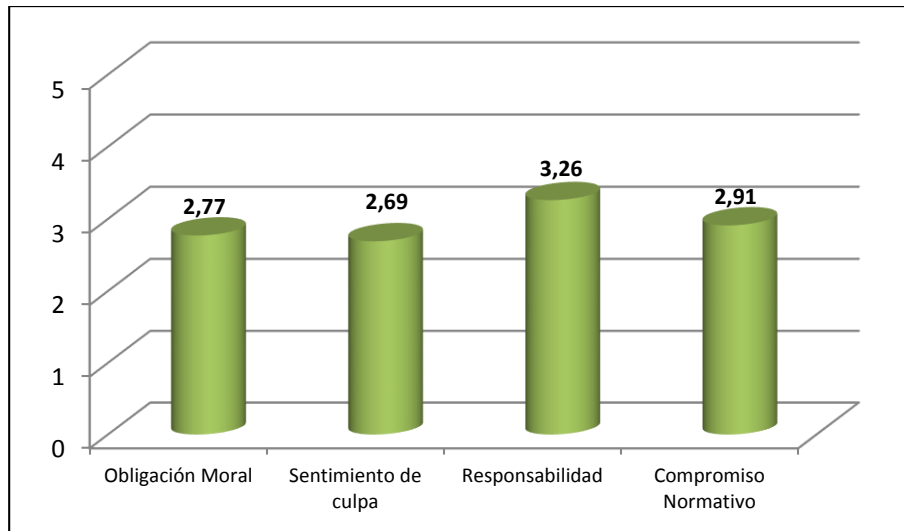


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso normativo

Análisis e interpretación

Se observa que en los indicadores considerados para conocer el compromiso normativo arrojando que la obligación moral es de 2.77 calificada como media, respecto a sentimiento de culpa 2.69 calificada como media, 2.68 respecto al indicador de responsabilidad de 3.26 es media, observamos que la dimensión componente normativo tiene un promedio de 2.91 siendo medio o regular; con lo que la obligación moral, el sentimiento de culpa y la responsabilidad están medianamente alineadas en cuanto a su responsabilidad moral y voluntaria que los colaboradores tienen para con la institución.

4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Tabla 13

Compromiso organizacional

	F	%
Muy bajo	0	0.0
Bajo	6	13.3
Medio	38	84.4
Alto	0	0
Muy alto	1	2.2
Total	45	100.0

Fuente: Elaboración propia

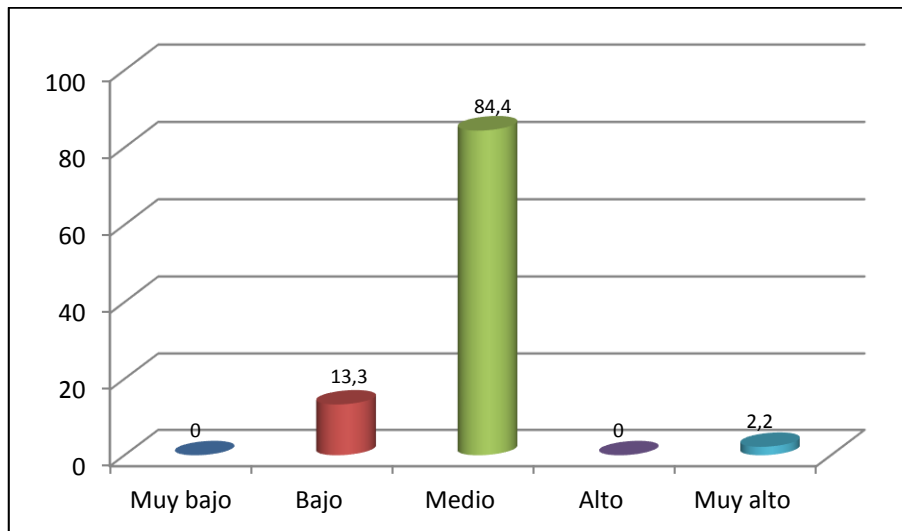


Figura 10: Compromiso organizacional

Análisis e interpretación

El 84.4% de los trabajadores encuestados señalan que la variable compromiso organizacional es medio, el 13,3% afirman que es el compromiso es bajo, y un 2,2% dice que es muy alto, con lo que se obtiene un promedio de 2.83 que es medio, esto nos hace ver que la institución tiene que estimular a los trabajadores para potenciarlos y con ello su compromiso, ya que existe un grupo considerable de trabajadores que lo califican en un punto medio, se percibe que los lazos entre los colaboradores e institución no son las mejores, y no se toma en cuenta las iniciativas de ellos ya que solo se enfocan en el desarrollo personal de grupos reducidos dentro de la institución.

Tabla 14**Comparación promedio de las dimensiones del compromiso organizacional**

	Promedio	Calificación
Afectivo	2.58	Bajo
Continuidad	3.01	Medio
Normativo	2.91	Medio
Compromiso Organizacional	2.83	Medio

Fuente: Elaboración propia

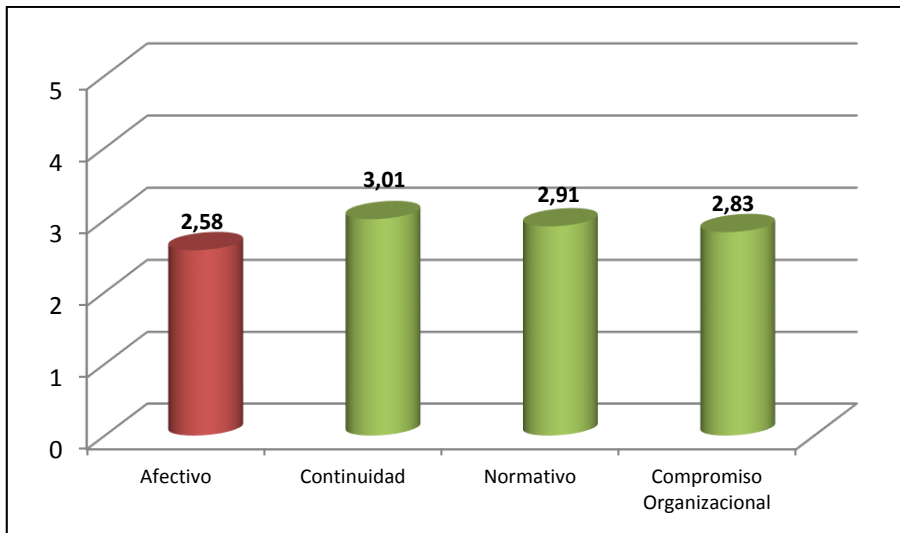


Figura 11: Comparación promedio de las dimensiones del Compromiso Organizacional

Análisis e interpretación

Se observa que la dimensión del compromiso afectivo tiene un nivel bajo con un promedio de 2.58, estos resultados reflejan que existe lasos emocionales no tan buenos entre los trabajadores y la institución, en el componente de continuidad se tiene un promedio de 3.01 que nos indica que es medio; esto nos da a conocer que los trabajadores invirtieron tiempo y esfuerzo a la institución pero aun así los colaboradores reflejan estar medianamente comprometidos en cuanto al componente de continuidad, finalmente el componente normativo tiene un promedio de 2.91 siendo este medio; que nos permite ver que los trabajadores no se encuentran totalmente comprometidos en cuanto al componente normativo ya que la obligación de permanecer en la institución

Por razones morales o éticas no los compromete en su totalidad.



CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se presenta las conclusiones:

- 1.- En cuanto a la variable “Compromiso Organizacional” en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco, se puede concluir que el compromiso es medio o regular teniendo un promedio de 2.83, se observa que los colaboradores están regularmente comprometidos en cuanto a los indicadores emociones, lealtad, orgullo y satisfacción laboral, esto evidencia según los resultados que los colaboradores no se encuentran comprometidos.
- 2.- En el trabajo de investigación acerca de compromiso afectivo en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco se concluye que teniendo el promedio 2.58 es bajo se observa que no hay cordialidad hacia sus compañeros de trabajo, no se sienten a gusto con su lugar de trabajo, las iniciativas individuales no son aceptadas por la dirección, además que las actividades repetitivas promueven actitudes negativas, por lo que no se sienten comprometidos a la empresa.
- 3.-Acerca del compromiso de continuidad se concluye que es medio o regular con un promedio de 3.01, teniendo en cuenta que las oportunidades para hacer línea de carrera, la mejoras económicas se dan en algunos casos pero no a todos, la necesidad de contar con un ingreso económico hace que ellos permanezcan en la empresa pero esto no significa que se comprometan con la institución, y por último que el hecho de recibir algún tipo de incentivos como utilidades los ayuda pero no del todo.
- 4.- Acerca del compromiso normativo se concluye que es medio o regular con un promedio de 2.91, teniendo en cuenta que la obligación moral y éticas son percibidas por ellos como insuficientes, poco significativa, también se ve que existe un sentimiento de culpa si dejara la empresa ya que se depositó en él una confianza, así como la responsabilidad que de ellos emana para el cumplimiento de sus actividades lo hacen permanecer en la empresa pero no están comprometidos en su totalidad.



RECOMENDACIONES

Por consiguiente se recomienda a la gerencia y jefes de área lo siguiente:

- 1.- Utilizando los datos, comprendemos que el compromiso hacia la institución es importante para llegar a niveles óptimos de rendimiento, se recomienda a la gerencia de la sucursal Quillabamba crear estrategias para mejorar la interacción de las personas haciendo que la comunicación del personal tanto vertical como horizontal sea más cordial, el afecto que demuestren los compañeros de trabajo será pieza clave para que ellos se ayuden mutuamente y con esto el trabajo grupal obtenga los resultados institucionales que se quieren y desea.
- 2.- Para mantener el compromiso afectivo, se recomienda al gerente de la sucursal Quillabamba, realizar acciones o actividades donde todos los trabajadores participen como encuentros deportivos con sus familias y así estrechen lazos afectivos rompiendo barreras entre ellos mismos con lo que ayudara a mejorar las relaciones interpersonales desde la dirección hasta los colaboradores de menor rango, animando a las personas a prosperar y disfrutar del su trabajo, pudiendo ayudar a este objetivo, alentándolos con documentos de felicitación y/o reconocimiento por trabajos destacados, elogiarlos, realizar campeonatos internos con la participación de todos y así crear un lugar favorable de trabajo.
- 3.- En el compromiso de continuidad, se recomienda a la gerencia y los encargados de las áreas respectivas interactuar y presentar mayor interés dando oportunidad de superación, estar más pendientes de las necesidades de sus colaboradores, también prestar interés a los horarios que ellos disponen después del trabajo sean recompensados de darse el caso para que los colaboradores sientan en real compromiso.
- 4.- Finalmente en el compromiso normativo se recomienda a la gerencia realizar actividades que lo involucren a los colaboradores con la institución, por medio de capacitaciones, hacerles comprender que ellos son parte importante para el logro de objetivos, y que sin ellos y su trabajo bien realizado otros colaboradores podrían seguir un mal ejemplo y podrían contagiar a los demás con esto y no se llegaría a las metas institucionales.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica S A.
- Amozorrutia , J. (2010). *Cibernetica y Sociedad*. Mexico: Coyoacan.
- Arciniega, I. M. (2002). *Compromiso Organizacional*. Mexico: Person.
- Arciniega, L., & González, L. (2012). Explorando los flancos de la lealtad: Análisis de la estructura y significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional . *Revista de Psicología Social*, 273-285.
- Bayona, C. (2000). *Compromiso Organizacional implicancias para la gestion estrategica de los recursos humanos* . Mexico: Person.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones* . , 25-43.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson.
- Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2007). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill.
- Cooper-Hakin , A., & Viswesvaran, C. (2005). The construct of work commiment: Testing an integrative framework. *Psychological Bulletin*, 14.
- Cuentas Palacios , R. (2017). “*Compromiso Organizacional en la Municipalidad de Maras*”. Cusco: Tesis.
- Empresa Nacional de la Coca S.A. (s.f.). *ENACO S.A*. Recuperado el 22 de 05 de 2018, de <https://www.enaco.com.pe/>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. w. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2013). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Horland, R. y. (27 de marzo de 2018). Obtenido de <http://morcicnp.blogspot.pe/2010/12/actitud-autores-y-teorias.html>
- Judge, R. &. (2009). *Comportamiento organizacional*. Guadalajara: Person.
- Luthans , F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D. F.: Mc Graw Hill.
- Meyer & Allen. (1997). *Three Component concetualitation of organizational commitment human rescurse management* . E.E.U.U: Digital.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 61-89.



- Rivera Carrascal, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Lima: Tesis.
- Rivera Carrascal, O. M. (07 de 2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Recuperado el 10 de 04 de 2018, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CAR_RASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamineto Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion de Mexico S.A.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Guadalajara: Pearson Educacion de Mexico S.A.
- rosales, & Rosales, D. (27 de marzo de 2018). *definicion valores*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/211373465/Buscar-3-o-4-Autores-Que-Definan-Valores>
- Sorenson, S. (2013). *Engaging Employees After the Honeymoon Period*.
- Swinscoe, A. (2013). *Sustaining businesses successfully through Employee Engagement*.



ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	Compromiso Organizacional del personal en la Empresa Nacional de la coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco 2018		
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA DE INVESTIGACION
¿Cómo es el compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal Quillabamba-Cusco 2018?	Conocer el compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal Quillabamba-Cusco- 2018?	VARIABLE Compromiso organizacional	ENFOQUE Cuantitativo TIPO DE INVESTIGACION
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACION
P.E.1. ¿Cómo es el compromiso afectivo del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal Quillabamba-Cusco 2018? P.E.2. ¿Cómo es el compromiso de continuidad del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal Quillabamba-Cusco 2018? P.E.3. ¿Cómo es el compromiso de continuidad del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal Quillabamba-Cusco 2018?	O.E.1. Describir el compromiso afectivo del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal Quillabamba-Cusco- 2018? OE2: Describir el compromiso de continuidad del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal Quillabamba-Cusco- 2018? OE3: Describir el compromiso normativo del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal Quillabamba-Cusco- 2018?	Compromiso de afectividad Compromiso de continuidad Compromiso normativo	Básico- Descriptiva DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental. POBLACION 45 MUESTRA Censal



ANEXO N° 01: MATRIZ DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Peso	N de ítems	ESCALA DE VALORACIÓN
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Emociones	1.- Los colaboradores demuestran cordialidad hacia sus compañeros de trabajo. 2.- Los colaboradores se sienten a gusto con su lugar de trabajo. 3.- Los colaboradores usan con placer los recursos asignados (equipos). 4.- Tener familia lo compromete con la institución. 5.- La familia lo motiva para realizar sus actividades laborales en la institución.	40%	17	Muy en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Muy de acuerdo
		Lealtad	6.- Se siente comprometido con su institución. 7.- Realiza otras actividades que no se encuentren establecida en sus funciones. 8.- Busca el bien común con sus compañeros dejando de lado intereses personales.			
		Orgullo	9.- La institución promueve la cooperación entre los colaboradores. 10.- Se encuentra adaptado a su lugar de trabajo. 11.- Las iniciativas individuales son acogidas por la dirección. 12.- Existe un sentido de responsabilidad entre los compañeros. 13.- En la realización de sus actividades, puede tomar decisiones de forma autónoma. 14.- La institución se preocupa por promover una imagen favorable tanto interna como externa.			
		Satisfacción laboral	15.- Las actividades dentro de la empresa le generan agrado. 16.- Las actividades que realiza en su área de trabajo son repetitivas. 17.- El área donde realiza sus actividades es sofocantes.			



	Compromiso De continuidad	Oportunidad	18.- Podría lograr mejoras económicas en su trabajo 19.- La institución brinda posibilidad de hacer carrera y ascender profesionalmente. 20.- Si necesitaría una reubicación laboral por aspectos familiares se le daría esta facilidad. 21.- Si se capacita lograría una mejora de puesto.	40%	10	Muy en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Muy de acuerdo
		Necesidad Económica	22.- Los colaboradores se mantienen en la institución por tener necesidades económicas. 23.- La falta de recursos económicos lo impulsa a trabajar en otra institución. 24.- Se le permite trabajar en otras sucursales en días no laborables.			
		Beneficios	25.- Existen algún tipo de recompensa a el trabajo extra realizado 26.- Hay un sistema de participación de utilidades en la empresa. 27.- La empresa le da la posibilidad de tener planes de beneficios.			
	Compromiso Normativo	Obligación moral	28.- Las normas institucionales se cumplen sin distinción alguna. 29.- Los valores institucionales concuerdan con los personales. 30.- Los colaboradores cumplen con las normas y políticas de la institución 31.- Las obligaciones que se encomiendan se cumplen en su totalidad. 32.- Percibe que las buenas prácticas se dan en la organización. 33.- Se aplica la justicia en cualquier aspecto institucional.	20%	12	Muy en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Muy de acuerdo
		Sentimiento de culpabilidad	34.- En la institución se realiza lo correcto. 35.- En la institución se aplica el respeto de principios. 36.- Las actitudes del personal están alineados con las políticas de la organización.			
		Responsabilidad	37.- Existe un sentido de reciprocidad entre los colaboradores. 38.- Existe un sentido de reciprocidad de la empresa a los colaboradores. 39.- Los colaboradores se retiran luego de haber culminado las tareas encomendadas.			



COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA NACIONAL DE LA COCA ENACO SUCURSAL QUILLABAMBA CUSCO 2018

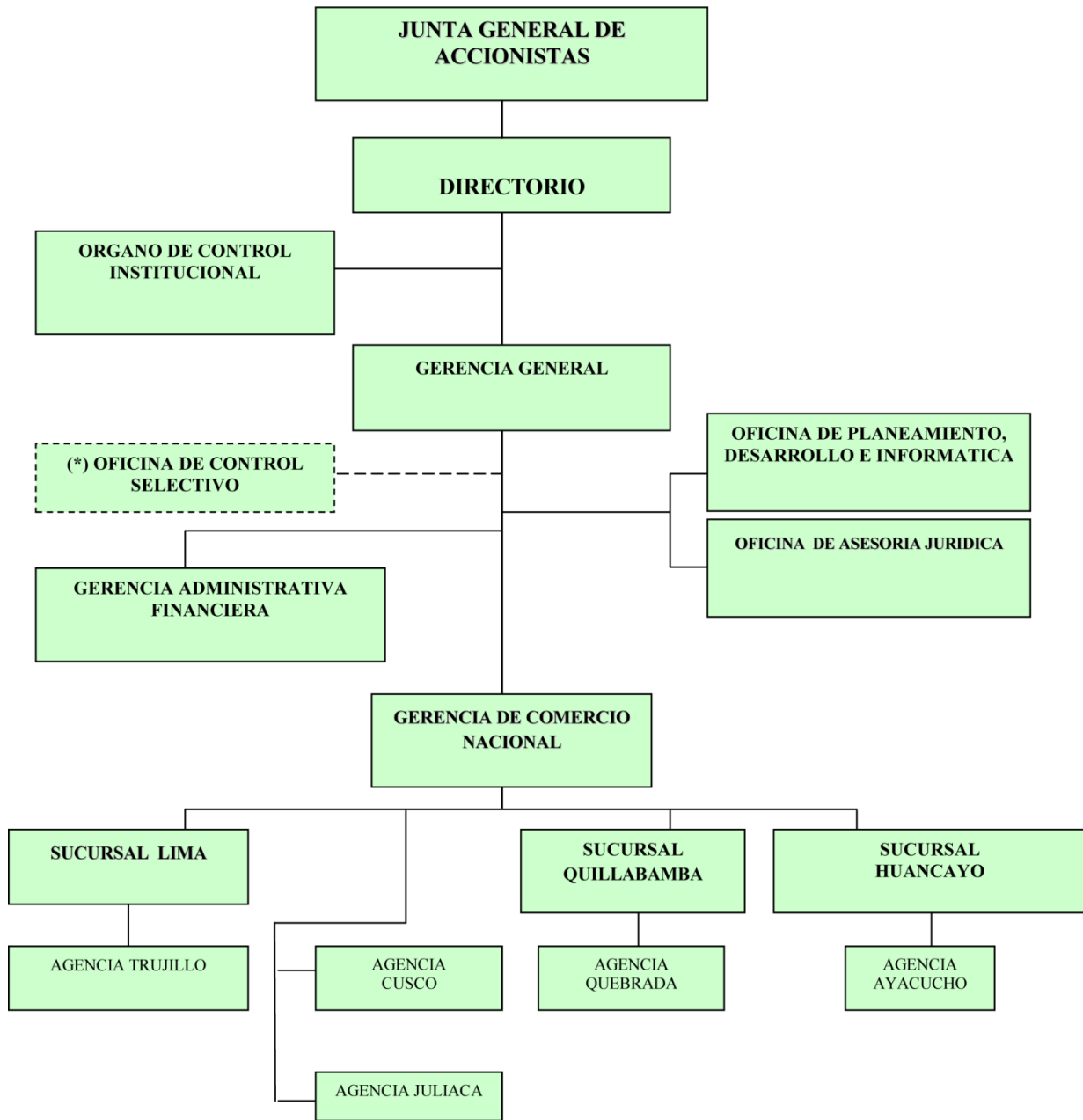
A continuación se presenta un conjunto de afirmaciones acerca del Compromiso Organizacional de los trabajadores en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco, le rogamos marcar con una X en el casillero que corresponda a la valoración que considere más apropiada a la realidad, de acuerdo a la siguiente escala.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Los colaboradores demuestran afecto, cordialidad hacia sus compañeros de trabajo.					
2	Los colaboradores se sienten a gusto con su lugar de trabajo.					
3	Los colaboradores usan con placer los recursos asignados (materiales equipos).					
4	Tener familia lo compromete con la institución.					
5	La familia lo motiva para realizar sus actividades laborales en la institución.					
6	Se siente comprometido con su institución					
7	Realizar otras actividades que no se encuentren establecida en sus funciones.					
8	Busca el bien común con sus compañeros dejando de lado intereses personales.					
9	La institución promueve la cooperación entre los colaboradores.					
10	Se encuentra adaptado a su lugar de trabajo.					
11	Las iniciativas individuales son acogidas por la dirección.					
12	Existe un sentido de responsabilidad entre los compañeros.					
13	En la realización de sus actividades en ocasiones que amerite la situación puede tomar decisiones de acuerdo a su criterio.					
14	La institución se preocupa por promover una imagen favorable tanto interna como externa.					
15	Las actividades dentro de la empresa le generan agrado.					
16	Las actividades que realiza en su área de trabajo son repetitivas					
17	El área donde realiza sus actividades es sofocantes.					
18	Podría lograr mejoras económicas en su trabajo					
19	La institución brinda posibilidad de hacer carrera y ascender profesionalmente.					
20	Si necesitaría una reubicación laboral por aspectos familiares se le daría esta facilidad.					
21	Si se capacita lograría una mejora de puesto.					
22	Los colaboradores se mantienen en la institución por tener necesidades económicas.					
23	La falta de recursos económicos lo impulsa a trabajar en otra institución.					
24	Su contrato laboral le permite trabajar en sus horas libres en otras instituciones.					
25	Existen algún tipo de recompensa a el trabajo extra realizado					
26	Hay un sistema de participación de utilidades en la empresa					
27	La empresa le da la posibilidad de tener planes de beneficios.					
28	Las normas institucionales se cumplen sin distinción alguna.					
29	Los valores institucionales están concuerdan con los personales.					
30	Los colaboradores cumplen con las normas y políticas de la institución					



31	Las obligaciones que se encomiendan se cumplen en su totalidad.					
32	Percibe que las buenas prácticas se dan en la organización.					
33	Se aplica la justicia en cualquier aspecto institucional.					
34	En la institución se realiza lo correcto.					
35	En la institución se aplica el respeto de principios.					
36	Las actitudes del personal están alineados con el deber de la organización.					
37	Existe un sentido de reciprocidad entre los colaboradores.					
38	Existe un sentido de reciprocidad de la empresa a los colaboradores.					
39	Los colaboradores se retiran luego de haber culminado las tareas encomendadas.					

ANEXOS: ORGANIGRAMA



**ANEXO: LISTA DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA NACIONAL DE LA
COCA – ENACO SUCURSAL QUILLABAMBA - CUSCO**

Apellidos y Nombres	CARGO	UNID.OPERATIVA
AEDO ROBLES DAVID ELIAS	REPRESENTANTE DE FISCALIZACION	QUEBRADA
ALOSILLA VARGAS NICANOR	REPRESENTANTE DE FISCALIZACION	QUEBRADA
ARTEAGA MAR YURINEL	ASISTENTE DE SOPORTE TECNICO	QUILLABAMBA
CANAL BEISAGA HEBERT	RESPONSABLE DE UNIDAD OPERATIVA	VERSALLES
CARRION RODRIGUEZ JUAN CARLOS	CHOFER	QUEBRADA
CHAMPI PERALTA SANTIAGO	APOYO REINCORPORADO	QUEBRADA
CHOQUEHUANCA VALLENAS FORTUNATO	RESPONSABLE DE UNIDAD OPERATIVA	PALMA REAL
CONDORI MELO ANTONIO	APOYO REINCORPORADO	COLCA
COPACONDORI GARCIA ROBERTO HENRY	AUXILIAR EMPACADOR	Echarate
CORDOVA TTITO MAMERTO	AUXILIAR EMPACADOR	MARANURA
FIGUEROA MEDINA GUIDO ELEUTERIO	SUPERVISOR DE FISCALIZACION	QUILLABAMBA
FUENTES COSTAS MARIO	RESPONSABLE DE UNIDAD OPERATIVA	QUELLOUNO
GALLEGOS SERRANO DONALD DEDWIN	ASISTENTE DE LOGISTICA	QUILLABAMBA
GARAY CALDERON IGNACIO ROBERTO	RESPONSABLE DE UNIDAD OPERATIVA	SANTA MARIA
GOMEZ NAGAY JUAN OSCAR	RESPONSABLE DE UNIDAD OPERATIVA	COLCA
GUILLEN VALENCIA HILARIO	CHOFER	QUILLABAMBA
GUTIERREZ CABRERA ALEX RENATO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO CONTABLE	QUILLABAMBA
HERRERA UGARTE JUSTO	RESPONSABLE DE UNIDAD OPERATIVA	QUILLABAMBA
HUAMAN LUQUE JHON ELIEL	AUXILIAR EMPACADOR	PUTUCUSI
HUAMAN QUISPE MARIO	RESPONSABLE DE UNIDAD OPERATIVA	PUTUCUSI
HUERTAS MENDOZA JOSE MANUEL	AUXILIAR EMPACADOR	QUILLABAMBA
HUILLCA OTAZU RUBEN	AUXILIAR EMPACADOR	SANTA MARIA
LAIME MARQUEZ MARCOS	AUXILIAR EMPACADOR	QUEBRADA
LLANO MOLINA MARIO	AUXILIAR EMPACADOR	QUILLABAMBA
MEDINA BARRA ROGELIO	AUXILIAR EMPACADOR	KITENI
MIRANDA ARREDONDO NATALY	ANALISTA ADMINISTRATIVO CONTABLE	QUILLABAMBA
OCHOA FLOREZ VIRGILIO	CHOFER	QUEBRADA
ORUE ORTIZ FELIX ALBERTO	ASISTENTE DE LOGÍSTICA	QUILLABAMBA
PALMA QUISPE JUAN ANTONIO	RESPONSABLE DE UNIDAD OPERATIVA	KITENI
PEÑA GROVAS ADRIAN	AUXILIAR EMPACADOR	QUILLABAMBA
PILLCO HUAMAN SOICA BERNIZ	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	QUILLABAMBA
QUISPE HUALLPA SANTOS	AUXILIAR EMPACADOR	VERSALLES
RICALDE FLORES SAULO RONAL	REPRESENTANTE DE FISCALIZACION	QUILLABAMBA
RIVEROS SOTO JULIO	AUXILIAR EMPACADOR	QUEBRADA
ROJAS ARIAS ROBERTO	AUXILIAR EMPACADOR	QUILLABAMBA
ROMERO BALLON MARCO AMILCAR	RESPONSABLE DE ALMACEN	QUILLABAMBA
ROZAS QUISPE LUIS	CHOFER	QUILLABAMBA
SILVA ANDRADE JULIO	AUXILIAR EMPACADOR	QUILLABAMBA
SOLIS BEJAR LUIS ALBERTO	ANALISTA COMERCIAL	QUILLABAMBA
SOTO LESCANO GUSTAVO ENRIQUE	RESPONSABLE DE UNIDAD OPERATIVA	MARANURA
TORIBIO CCONOCUICA LEONARDO	ADMINISTRADOR DE AGENCIA	QUEBRADA
TORRES CHACAMI ALAIN FERNANDO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO CONTABLE	QUEBRADA
VARGAS CASTILLO GUSTAVO GABRIEL	JEFE DE SUCURSAL	QUILLABAMBA
VERGARA GOMEZ RENATO	CHOFER	QUILLABAMBA
VERNICA PERALTA NICANOR	APOYO REINCORPORADO	SAN LORENZO

ANEXOS: FOTOS





ANEXOS: Resultados de los ítems

**Compromiso Organizacional de los trabajadores en la empresa Nacional de la Coca
ENACO sucursal Quillabamba Cusco 2018**

EMOCIONES		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
		1	Los colaboradores demuestran afecto, cordialidad hacia sus compañeros de trabajo.	0	0	0	0	7	15.6	17	37.8	21	46.7
2	Los colaboradores se sienten a gusto con su lugar de trabajo.	0	0	0	0	18	40.0	20	44.4	7	15.6	45	100
3	Los colaboradores usan con placer los recursos asignados (equipos).	0	0	1	2.2	17	37.8	23	51.1	4	8.9	45	100
4	Tener familia lo compromete con la institución.	0	0	1	2.2	13	28.9	19	42.2	12	26.7	45	100
5	La familia lo motiva para realizar sus actividades laborales en la institución.	0	0	1	2.2	12	26.7	12	51.1	9	20	45	100

LEALTAD

6	Se siente comprometido con su institución	0	0	0	0	7	15.6	17	37.8	21	46.7	45	100
7	Realizar otras actividades que no se encuentren establecida en sus funciones.	0	0	2	4.4	26	57.8	16	35.6	1	2.2	45	100
8	Busca el bien común con sus compañeros dejando de lado intereses personales.	2	4.4	3	6.7	33	73.3	2	4.4	5	11.1	45	100

ORGULLO

9	Se siente comprometido con su institución	2	4.4	3	6.7	28	62.2	9	20	3	6.7	45	100
10	Realizar otras actividades que no se encuentren establecida en sus funciones.	1	2.2	1	2.2	2	4.4	17	37.8	24	53.3	45	100
11	Busca el bien común con sus compañeros dejando de lado intereses personales.	17	37.8	14	31.1	9	20.0	5	11.1	0	0	45	100
12	Existe un sentido de responsabilidad entre los compañeros.	3	6.7	4	8.9	28	62.2	10	22.2	0	0	45	100
13	En la realización de sus actividades en ocasiones que amerite la situación puede tomar decisiones de acuerdo a su criterio.	12	26.7	19	42.2	9	20.0	5	11.1	0	0	45	100
14	La institución se preocupa por promover una imagen favorable tanto interna como externa.	2	4.4	23	51.1	14	31.1	6	13.3	0	0	45	100

SATISFACCION LABORAL

15	Las actividades dentro de la empresa le generan agrado.	0	0	2	4.4	28	62.2	15	33.3	0	0	45	100
16	Las actividades que realiza en su área de trabajo son repetitivas	0	0	2	4.4	28	62.2	15	33.3	0	0	45	100
17	El área donde realiza sus actividades es sofocantes.	1	2.2	2	4.4	10	22.2	31	68.9	1	2.2	45	100

COMPROMISO DE CONTINUIDAD

OPORTUNIDAD		Nunca		La mayoría de veces no		Algunas veces si algunas veces no		La mayoría de las veces si		Siempre		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
		18	Podría lograr mejoras económicas en su trabajo	11	24.4	21	46.7	9	20.0	4	8.9	0	0
19	La institución brinda posibilidad de hacer carrera y ascender profesionalmente.	16	35.6	17	37.8	7	15.6	5	11.1	0	0	45	100
20	Si necesitaría una reubicación laboral por aspectos familiares se le daría esta facilidad.	3	6.7	7	15.6	34	75.6	1	2.2	0	0	45	100
21	Si se capacita lograría una mejora de puesto.	12	26.7	21	46.7	8	17.8	4	8.9	0	0	45	100

NECESIDAD													
ECONÓMICA													
22	Los colaboradores se mantienen en la institución por tener necesidades económicas.	1	2.2	2	4.4	1	2.2	19	42.2	22	48.9	45	100
23	La falta de recursos económicos lo impulsa a trabajar en otra institución.	0	0	1	2.2	3	6.7	39	86.7	2	4.4	45	100
24	Su contrato laboral le permite trabajar en sus horas libres en otras instituciones.	2	4.4	1	2.2	32	71.1	8	17.8	2	4.4	45	100
BENEFICIOS													
25	Existen algún tipo de recompensa a el trabajo extra realizado	13	28.9	18	40.0	9	20.0	4	8.9	1	2.2	45	100
26	Hay un sistema de participación de utilidades en la empresa	1	2.2	0	0	3	6.7	3	6.7	38	84.4	45	100
27	La empresa le da la posibilidad de tener planes de beneficios.	22	48.9	9	20.0	11	24.4	2	4.4	1	2.2	45	100
COMPROMISO NORMATIVO													
	OBLIGACION MORAL	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
28	Las normas institucionales se cumplen sin distinción alguna.	2	4.4	1	2.2	29	64.4	11	24.4	2	4.4	45	100
29	Los valores institucionales están concuerdan con los personales.	1	2.2	5	11.1	27	60.0	12	26.7	0	0	45	100
30	Los colaboradores cumplen con las normas y políticas de la institución	1	2.2	0	0	36	80.0	6	13.3	2	4.4	45	100
31	Las obligaciones que se encomiendan se cumplen en su totalidad.	0	0	7	15.6	27	60.0	10	22.2	1	2.2	45	100
32	Percibe que las buenas prácticas se dan en la organización.	0	0	3	6.7	33	73.3	9	20.0	0	0	45	100
33	Se aplica la justicia en cualquier aspecto institucional.												
SENTIMIENTO DE CULPABILIDAD													
34	En la institución se realiza lo correcto.	1	2.2	2	4.4	25	55.6	15	33.3	2	4.4	45	100
35	En la institución se aplica el respeto de principios.	0	0	1	2.2	21	46.7	23	51.1	0	0	45	100
36	Las actitudes del personal están alineados con el deber de la organización.	2	4.4	4	8.9	26	57.8	13	28.9	0	0	45	100
RESPONSABILIDAD													
37	Existe un sentido de reciprocidad entre los colaboradores.	2	4.4	14	31.1	23	51.1	5	11.1	1	2.2	45	100
38	Existe un sentido de reciprocidad de la empresa a los colaboradores.	6	13.3	20	44.4	13	28.9	6	13.3	0	0	45	100
39	Los colaboradores se retiran luego de haber culminado las tareas encomendadas.	0	0	3	6.3	39	86.7	1	2.2	2	4.4	45	100



SUPERVISAR A LAS PERSONAS												
BASE DE DATOS	Nunca		La mayoría de veces		Algunas veces si algunas veces no		La mayoría de las veces si		Siempre		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	24	¿La comunicación de la empresa con los colaboradores es sincera y abierta?										
	0	0	30	37.5	41	51.3	6	7.5	3	3.7	80	100
SISTEMA DE INFORMACION DE RECURSOS HUMANOS												
25	¿La empresa cuenta con un adecuado sistema de información de sus colaboradores?											
	9	11.3	22	27.5	24	30.0	21	26.2	4	5.0	80	100